

Decreto 280/2019, de 23 de diciembre, de los derechos de las personas consumidoras en instalaciones de suministro a vehículos de carburantes y combustibles líquidos o gaseosos o cualquier otro tipo de energía en Castilla-La Mancha.

(DOCM 255 de 30/12/2019)

De acuerdo con el mandato del artículo 51 de la Constitución Española y en el ejercicio de las competencias atribuidas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha por el artículo 32.6 de su Estatuto de Autonomía, se ha aprobado la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, aplicable a todas las relaciones de consumo, incluidas aquellas que cuentan con una regulación sectorial específica, para lo cual se ordena a las administraciones públicas garantizar, en el ámbito de sus competencias y mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras.

Uno de dichos ámbitos sectoriales con regulación propia en el que la relación de consumo está experimentando notables cambios es el de las instalaciones de suministro al por menor de carburantes y combustibles y otras formas de energía utilizadas por los vehículos de automoción.

En este ámbito, la Junta de Comunidades ostenta también, con arreglo al artículo 31.1. 26ª del Estatuto de Autonomía, competencias exclusivas en materia de industria, sin perjuicio de lo que determinen las normas del Estado por razones de seguridad, sanitarias o de interés militar y las normas relacionadas con las industrias que están sujetas a la legislación de minas, hidrocarburos y energía nuclear. En materia de hidrocarburos, merecen mención especial la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, el Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Petrolíferas, y el Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, por el que se aprueba la instrucción técnica complementaria MI-IP 04 “Instalaciones para suministro a vehículos” y se regulan determinados aspectos de la reglamentación de instalaciones petrolíferas, en la cual se distingue entre operaciones asistidas, operaciones atendidas en modo autoservicio y operaciones desatendidas, que son aquellas en las que las personas consumidoras se sirven ellas mismas, al igual que en las operaciones en modo autoservicio, pero no hay ningún personal de la propiedad presente en el recinto de la instalación.

Las instalaciones donde se realizan estas operaciones no están contempladas en el vigente Decreto 33/2005, de 5 de abril, de los derechos de los consumidores y usuarios en el Servicio de Suministro al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público de Castilla-La Mancha, razón por la cual, desde la Comisión Europea se ha instado a su modificación. Lo cierto es que los sucesivos cambios introducidos en la Ley del Sector de Hidrocarburos, y otras disposiciones tales como el Real Decreto-Ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios, o la Ley 11/2013, de 26 de julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, al promover una mayor competencia en la distribución minorista de productos petrolíferos, venían favoreciendo su implantación.

Para el establecimiento de una nueva regulación de la relación de consumo que se establece en las instalaciones de suministro a vehículos de carburantes y combustibles y otras formas de energía, con independencia del tipo de operaciones que tenga lugar en las mismas, se constituyó un grupo de trabajo en el que han tenido la posibilidad de participar activamente los representantes de todas las entidades representativas de los colectivos interesados. En la elaboración de la nueva norma se han tenido en cuenta, además de las opiniones expresadas por dichos colectivos, las recomendaciones del informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia PRO/CNMC/002/16 y los emitidos por el Consejo para la Unidad de Mercado, creado en el marco de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

Las novedades más significativas de esta nueva regulación son las siguientes:

a) Se incorpora en el artículo 4 a la regulación la garantía del derecho a la accesibilidad universal definida en la letra k) del artículo 2 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y

de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en cumplimiento del mandato establecido en la disposición final segunda de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional de la Organización de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta incorporación se produce sin perjuicio de lo establecido en la Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de Garantía de los Derechos de las personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha -que garantiza el derecho a la accesibilidad universal (artículo 7.i) y se refiere tanto a las medidas de garantía de la misma (artículo 9.1.e) como a la atención específica a las personas con discapacidad en su calidad de consumidoras y usuarias (artículo 44.1)-, y de los requerimientos funcionales que debe reunir un espacio, una instalación o un servicio para poder ser considerados accesibles conforme a lo dispuesto en la Ley 1/1994, de 24 de mayo, de Accesibilidad y Eliminación de Barreras en Castilla-La Mancha y en el Decreto 158/1997 de 2 de diciembre, del Código de Accesibilidad de Castilla-La Mancha.

b) Se garantiza el derecho de las personas consumidoras a ser informadas sobre el tipo de operación u operaciones que tienen lugar en la instalación en la que se disponen a entrar, de forma que no sean inducidas a error en relación con el tipo de atención que se les va a prestar. Con este fin, el artículo 5 determina la información que debe ser mostrada a quienes conduzcan, de manera que no necesiten desviarse de la vía principal por la que circulan o entrar en el recinto para conocer el tipo de atención o la oferta de productos. Las obligaciones de información se intensifican dentro de la propia instalación de suministro, conforme a lo establecido en el artículo 6.

c) El artículo 7 regula la necesidad de que existan, en todas las instalaciones de suministro, o en instalaciones muy próximas, servicios higiénicos a disposición de las personas consumidoras, entendiéndose por tales todas las que viajan en los vehículos que han efectuado el repostaje. La existencia de aseos independientes para hombres y mujeres, contemplada en todas las versiones del Reglamento para el suministro y venta de carburantes y combustibles objeto del Monopolio de Petróleos, aprobado por Orden de 30 de julio de 1958; dejó de estar prevista por la normativa estatal posterior a la desaparición de aquél a finales de 1992, mediante la Ley 34/1992, de 22 de diciembre, de ordenación del sector petrolero, debido a lo cual la remisión que se hace en el artículo 1.2 del Decreto 33/2005 a “su normativa específica” carece de sustento normativo real.

La nueva regulación persigue por tanto eliminar el riesgo de que las personas consumidoras pierdan un derecho que se consideraba establecido positivamente. Para la evaluación de la necesidad y proporcionalidad del requisito que se establece se ha tenido en cuenta que no existe ninguna medida menos restrictiva que salvaguarde el derecho de las personas consumidoras a utilizar, si ese es su deseo, un aseo o servicio higiénico con ocasión del repostaje, como sucedería en el caso de que su existencia o usabilidad dependiesen de la voluntad del titular de la instalación, habiéndose ponderado que el establecimiento de la obligación para éste de disponer de aseos acarrea más ventajas para el interés general, incluida la seguridad vial, que perjuicios sobre otros valores en conflicto.

Para tener en cuenta, no obstante, todas las situaciones posibles y no afectar al régimen de operaciones de la instalación, se permite que los aseos estén ubicados en una instalación aledaña, que puedan consistir en instalaciones fijas o portátiles y, también, que, previa decisión gubernativa y por razones de seguridad ciudadana, se pueda proceder a su cierre en determinados lugares y momentos. Se contempla también un amplio plazo de adaptación, de dieciocho meses, para las instalaciones preexistentes que no cuenten actualmente con ellos. Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, el requisito en cuestión ha sido sometido a los procedimientos de notificación y evaluación recíproca previstos en los artículos 15.7 y 39.5 de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

d) Con respecto a las hojas de reclamaciones, justificantes de compra y facturas, la nueva regulación habilita la posibilidad de su obtención mediante cualquier solución técnica que pueda ser contemplada normativamente como válida, mientras que, por razones obvias, en lo referido a la regulación del derecho a recibir asistencia a distancia en caso de incidencias, o en relación con la accesibilidad de los surtidores y terminales de pago, se contempla su no aplicabilidad siempre que las operaciones sean asistidas.

e) La norma introduce por último referencias al sistema arbitral de consumo, como mecanismo de resolución alternativa de conflictos y a las medidas de autocontrol y códigos de buenas prácticas, remitiéndose en cuanto al régimen sancionador a lo establecido en la reciente Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.

En la elaboración de este decreto se han respetado los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y justificado las razones imperiosas de interés general que han motivado la regulación, identificándose de forma clara los fines perseguidos y las razones por las que se ha considerado que esta iniciativa normativa es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. Así mismo, se han respetado los principios de proporcionalidad y eficiencia, ya que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios, no suponiendo la imposición de ninguna carga administrativa innecesaria o accesoria para estos. También se ha tenido en cuenta el principio de seguridad jurídica, con el objetivo de lograr un texto claro, integrado con el resto de las normas que conforman el ámbito del derecho de consumo, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de los potenciales destinatarios a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso. En su virtud, a propuesta de la Consejería de Desarrollo Sostenible, oído el Consejo Consultivo y previa deliberación del Consejo de Gobierno en la sesión celebrada el día 23 de diciembre de 2019.

Dispongo:

Capítulo 1. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente decreto tiene por objeto la regulación de los derechos de las personas consumidoras en las instalaciones de suministro a vehículos de carburantes y combustibles líquidos o gaseosos o de cualquier otro tipo de energía, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras Administraciones públicas o a otros departamentos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

2. La venta de otros productos o la prestación de otros servicios en las citadas instalaciones o en las zonas aledañas pertenecientes a la misma área de servicio, tales como tiendas de conveniencia o de repuestos, cafeterías, restaurantes, talleres de reparación, instalaciones de lavado de vehículos o cambio de aceite o neumáticos, se regirá preferentemente por la normativa específica del servicio de que se trate y por la que resulte de aplicación general en materia de accesibilidad universal, hojas de reclamaciones, marcado de precios, publicidad, residuos, o cualquier otra que corresponda.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, las normas del artículo 7 del presente decreto serán de aplicación preferente cuando los aseos de la estación de servicio no se encuentren situados en el propio recinto sino en una instalación aledaña.

3. En todo lo relativo a medidas especiales de seguridad y, en particular, a la protección contra incendios, se estará a lo dispuesto en la Instrucción Técnica Complementaria MI-IP04 “Instalaciones para suministro a vehículos”, aprobada por Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, en adelante citada como ITC MI-IP04, o norma que la sustituya, y en el resto de la reglamentación de aplicación a este tipo de instalaciones.

Artículo 2. Definiciones.

A los efectos de este decreto, serán de aplicación las definiciones de instalación atendida, asistida y en auto-servicio, desatendida y mixta establecidas en los puntos 3.16 a 18 del Capítulo III de la ITC MI-IP04, si bien teniendo en cuenta que una misma instalación puede, a lo largo de su horario de apertura, cambiar la modalidad de la atención entre atendida asistida, atendida en régimen de autoservicio y desatendida, resultándole de aplicación en cada franja horaria las normas que regulan la correspondiente modalidad de prestación del servicio.

Capítulo II. Derechos y obligaciones

Sección 1ª. Derechos y obligaciones de las personas consumidoras

Artículo 3. Derechos y obligaciones de las personas consumidoras.

En las instalaciones de suministro a vehículos de carburantes y combustibles líquidos o gaseosos o de cualquier otro tipo de energía, las personas consumidoras gozarán de los derechos y tendrán las obligaciones establecidos en cada momento con carácter general en la norma sobre protección de los derechos de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

Sección 2ª. Obligaciones de las empresas titulares de la actividad

Subsección 1ª. Obligaciones previas a la prestación del servicio

Artículo 4. Información, accesibilidad y asistencia a distancia según el régimen de la atención.

1. La venta al público de carburantes y combustibles de automoción o el suministro a vehículos de otras formas de energía se llevará a cabo durante el horario de apertura de la instalación bajo la modalidad o modalidades anunciadas en los accesos a la misma, conforme a lo indicado en el artículo 5; y debiendo respetar las condiciones generales previstas para cada modalidad de suministro en la normativa estatal.

2. Todas las instalaciones de suministro a vehículos de carburantes y combustibles líquidos o gaseosos o de cualquier otro tipo de energía deben cumplir con los requisitos y condiciones que establece la normativa de accesibilidad universal para garantizar el derecho de las personas usuarias de acceso y uso de surtidores, dispensadores, sistemas de pago, sistemas de control, comunicación o emergencia.

3. Cuando el suministro a vehículos de carburantes y combustibles líquidos o gaseosos o de otras formas de energía se realice durante toda o una parte de la jornada, en régimen de autoservicio o en la modalidad desatendida, las instalaciones deberán contar con:

a) Al menos un surtidor adaptado para personas con discapacidad en el que:

1º Todas las mangueras de uno de sus laterales estarán situadas a una altura de entre 80/90 cm.

2º Su accionamiento deberá ser automático.

3º Las instrucciones de uso, cifras de contadores de volumen y de indicadores de precio estarán a una altura de entre 100/140 cm y su tipografía, tamaño, inclinación y contraste deberá respetar los criterios de señalización accesible.

b) El área libre delante de surtidores, dispensadores, papeleras, sistemas de pago, control, comunicación o emergencia será al menos de 150 cm x 150 cm. Los pulsadores de estos elementos estarán situados a una altura de entre 90/120 cm.

c) La isleta sobre la que descansen surtidores, dispensadores, sistemas de pago, control, comunicación o emergencia no presentará bordillos que limiten el acceso a dichos elementos y estará iluminada con más intensidad que el resto de la estación de servicio en una proporción mayor a 1,5 veces y no inferior a 100 lux.

d) Cuando los elementos a los que se refiere los apartados anteriores cuenten con módulo de voz, el nivel sonoro de sus mensajes será adecuado para personas con hipoacusia y se corresponderá con la información que también se esté aportando visualmente.

4. Durante la parte del horario en que cualquier instalación funcione en régimen desatendido, deberá garantizarse la asistencia a distancia que precisen las personas consumidoras en relación con el repostaje y el proceso de pago del suministro recibido.

Cuando la asistencia a distancia resulte ineficaz para una adecuada solución de las incidencias o emergencias que afecten a las personas consumidoras durante el suministro, incluso en el supuesto de que su causa no sea imputable al titular de la instalación, deberá facilitarse a la persona consumidora en el más breve plazo posible una solución alternativa personalizada, no necesariamente presencial, manteniendo hasta entonces de manera ininterrumpida la asistencia a distancia.

Artículo 5. Información en los accesos.

1. En los accesos a las instalaciones de suministro debe constar la información correspondiente a:

- a) El régimen o regímenes de atención de la instalación.
- b) El horario de apertura.
- c) Los productos disponibles y los precios unitarios de venta.

Esta información debe proporcionarse a las personas consumidoras en una o en dos ubicaciones diferentes, dependiendo de la velocidad máxima a la que puedan circular los vehículos en la vía principal donde se ubique el punto de acceso a la instalación, de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes y sin perjuicio de lo dispuesto en las normas urbanísticas y sobre señalización de establecimientos en vías públicas urbanas o en las zonas de dominio público y servidumbre de las autopistas, autovías o del resto de vías. En relación con las instalaciones emplazadas en los márgenes de las carreteras de titularidad estatal, los deberes informativos de las letras b y c pueden ser suplidos alternativa y satisfactoriamente a través del sistema de información de precios de carburantes previsto en el artículo 5 del Real Decreto ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios.

2. Si la velocidad máxima a la que pueden circular los vehículos en la vía donde se ubica el acceso fuese superior a 50 km/h, la información deberá proporcionarse en dos ubicaciones diferentes.

En la primera de ellas, se proporcionará la información sobre el régimen de atención y sobre el horario de apertura, debiendo ser legible desde el interior de los vehículos con antelación suficiente, a una distancia que permita a las personas conductoras no interesadas en el tipo de atención prestado en este momento mantenerse en la vía por la que circulan sin efectuar desvío alguno.

En la segunda ubicación, la más próxima al acceso, se informará sobre los productos disponibles y los precios de venta, impuestos incluidos.

Si la velocidad máxima fuese igual o inferior a la indicada, la información sobre el régimen de atención, el horario de apertura, los productos disponibles y los precios de venta podrá ser facilitada en una sola ubicación, junto al acceso, pero deberá ser legible igualmente desde el interior de los vehículos con antelación suficiente, a una distancia que permita a las personas conductoras no interesadas en recibir el suministro en tales condiciones mantenerse en la vía por la que circulan sin entrar en el recinto en que se ubica la instalación.

3. En la ubicación más próxima al acceso a la instalación se facilitará igualmente la información correspondiente a:

- a) La identificación de la empresa suministradora de los carburantes y combustibles de automoción o, en su caso, de las otras formas de energía que se suministren.
- b) La identificación de la empresa titular de la instalación.
- c) Los productos disponibles y los precios de venta al público por litro, IVA incluido, conforme a las denominaciones reconocidas en las disposiciones por las que se fijan sus especificaciones, al margen de sus marcas comerciales.

Artículo 6. Información en la instalación.

En el interior de todas las instalaciones de suministro a vehículos de carburantes y combustibles de automoción o suministro a vehículos de otras formas de energía, se deberá facilitar a las personas consumidoras, al menos en castellano, la siguiente información:

- a) La identificación de la empresa suministradora de los combustibles y carburantes que se suministran en la instalación, el nombre comercial del titular de la autorización de la instalación o bien el rótulo de establecimiento.

- b) Nuevamente, la información sobre los productos disponibles y los precios de venta al público por litro, impuestos incluidos. Cada producto aparecerá acompañado de la etiqueta normalizada que corresponda a ese tipo de combustible según lo establecido en el Real Decreto 639/2016, de 9 de diciembre, por el que se incorporan al ordenamiento nacional las previsiones de la Directiva 2014/94/UE de 22 de octubre de 2014, y en la norma UNE-EN 16942.
- c) Los medios de pago admitidos por la instalación. De existir limitaciones a los medios de pago admitidos por motivos de seguridad, se advertirá sobre tales medidas de forma perfectamente visible y legible en el propio lugar del suministro.
- d) Los surtidores y dispositivos de pago que están adaptados en cuanto a accesibilidad, utilizando para ello el símbolo internacional que identifica esta circunstancia.
- e) Cuando las operaciones de suministro o de pago no corran a cargo de personal propio de la instalación, las instrucciones de manejo de los aparatos surtidores y de los terminales de pago estarán situadas en lugar visible y suficientemente iluminado desde el lateral correspondiente.
- f) Cuando la instalación funcione, total o parcialmente, en régimen desatendido, la señalización del dispositivo mediante el que se podrá establecer la comunicación que permita recibir la asistencia a distancia a que se refiere el apartado 4 del artículo 4.
- g) La información sobre vías de evacuación y medios de extinción en caso de incendio.
- h) La información sobre las acciones prohibidas durante el repostaje.
- i) El procedimiento a seguir por las personas consumidoras para formular una reclamación contra el establecimiento por el servicio recibido.
- j) Las instrucciones de manejo de los dispositivos no operados por el personal propio de la instalación.
- k) Los compresores de aire, medidores de presión y dispensadores de agua, guantes, papel o productos de un solo uso de naturaleza análoga, que están adaptados en cuanto a accesibilidad, mediante el símbolo internacional que identifica esta circunstancia.
- l) La indicación de los aparatos, dispositivos o servicios temporalmente fuera de servicio.
- m) La localización de los aseos higiénicos dentro de la propia instalación o en una instalación aledaña.

Subsección 2ª. Obligaciones durante la prestación del servicio

Artículo 7. Obligaciones comunes a todos los regímenes de atención.

1. Durante todo el horario de apertura, las instalaciones de suministro a vehículos de combustibles y carburantes para automoción o suministro a vehículos de otras formas de energía deben contar con servicios o aseos higiénicos a disposición de todas las personas que viajan en los vehículos que han efectuado o van a efectuar el repostaje, o bien conceder a estas mismas personas, por el solo hecho del repostaje, el derecho a usar gratuitamente los servicios o aseos situados en una instalación aledaña. En este último caso, la instalación aledaña no deberá distar más de 150 metros de la zona de suministro a vehículos de combustibles y carburantes y otras formas de energía.

Dicho horario, no obstante, podrá verse reducido con carácter temporal o permanente en áreas geográficas, franjas horarias o períodos determinados, en función de las medidas de seguridad que acuerden las autoridades competentes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

2. Los servicios o aseos higiénicos serán independientes para mujeres y hombres, debiendo al menos uno de ellos, de no existir un tercer aseo específico para personas con discapacidad, cumplir el requisito de accesibilidad universal. Sean instalaciones fijas o portátiles, deberán encontrarse en condiciones adecuadas de utilización en cumplimiento de la normativa sanitaria y medioambiental aplicable a estas instalaciones.

Artículo 8. Obligaciones según el régimen de funcionamiento.

1. Conforme a lo dispuesto en el punto 3 de la disposición adicional tercera “Condiciones generales para la distribución al por menor de carburantes y combustibles a vehículos” del Real Decreto 706/2017, de 7 de ju-

lio, las instalaciones que distribuyan tres o más productos diferentes de gasolinas y gasóleos de automoción deberán disponer de los aparatos necesarios para el suministro de agua y aire, ubicados dentro del recinto de la instalación.

2. En las instalaciones en régimen de funcionamiento de autoservicio y desatendido, próximos a los aparatos surtidores, existirán dispensadores de guantes, papel o productos de naturaleza análoga, de un solo uso, para evitar el contacto directo de las personas usuarias con las mangueras, así como recipientes de recogida donde ser desechados una vez utilizados. El sistema de reposición de los productos garantizará la disponibilidad del suministro en condiciones normales de uso.

3. Todas las instalaciones, cualquiera de sea el régimen de atención, deberán disponer de un sistema que permita, en todos los casos, a las personas consumidoras, presentar una reclamación contra el servicio recibido, y tramitarlas de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 9. Aparatos surtidores de carburantes y combustible.

1. La persona titular de las instalaciones de venta al público de carburantes y combustibles de automoción estará obligada a mantener en perfecto estado de funcionamiento y conservación los aparatos surtidores, a que éstos cumplan la normativa sobre metrología y a que no sufran manipulaciones no autorizadas sobre los elementos y precintos contemplados en la homologación o aprobación de modelo de aparato.

2. Figurará en cada aparato surtidor información sobre la denominación y octanaje de cada carburante o combustible que suministren, conforme a los tipos reconocidos reglamentariamente, de modo permanente, de forma perfectamente visible, legible y al menos en castellano acompañada de la etiqueta normalizada que le corresponda según la norma vigente; con independencia de las marcas usadas en la distribución. En aquellos casos en que el aparato suministre varios tipos de carburantes o combustibles, dicha información estará diferenciada, exhibiéndose en cada uno de los lados del aparato desde los que pueda efectuarse el suministro.

3. En el supuesto de que algún aparato surtidor o elemento del mismo no pueda suministrar temporalmente un determinado carburante o combustible por carencia de existencias o por realización de actividades de carga y descarga, se informará del hecho, mientras dure tal circunstancia, de forma perfectamente visible y legible, mediante la expresión “sin servicio desde...”, indicando el día, mes y el tipo de carburantes o combustibles afectados.

En el supuesto de que la interrupción del suministro se deba a avería o a operaciones de limpieza o mantenimiento de aparatos o depósitos, que afecten a uno, a varios o a todos los productos suministrados por un surtidor, se informará del hecho, mientras dure tal circunstancia, de forma perfectamente visible y legible, mediante la expresión “fuera de servicio desde...” indicando el día, el mes y el tipo de carburantes o combustibles afectados. Las mismas obligaciones regirán, de forma análoga, para el suministro de cualesquiera otras formas de energía.

Artículo 10. Aparatos medidores de la presión de neumáticos.

1. Las personas titulares de las instalaciones que de conformidad a lo dispuesto en el punto 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, deban disponer de aparatos para el suministro de aire a los neumáticos, así como aquellos otros que de modo voluntario dispongan de ellos, estarán obligadas a mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento y conservación y a que los medidores de presión sean calibrados periódicamente.

2. Cuando el compresor de aire se accione mediante monedas, se exhibirá sobre dicho aparato, de modo permanente, de forma perfectamente visible y legible, en castellano, el precio, el tipo de monedas que admite y si proporciona cambio, las instrucciones de uso y el tiempo de duración del servicio, en su caso.

3. Cuando el compresor de aire o el medidor de presión estén averiados deberá informarse de este hecho de forma perfectamente visible y legible mediante la siguiente información: “aire fuera de servicio desde...”, indicando el día y el mes.

Artículo 11. Suministro de agua.

1. Las personas titulares de instalaciones que de conformidad a lo dispuesto en el punto 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, deban disponer de aparatos para el suministro de agua, así como aquellas otras que de modo voluntario dispongan de ellos, estarán obligadas a mantenerlos en correcto estado de conservación y funcionamiento.

2. En el caso de suministrar agua no potable, deberá informarse de ello mediante la expresión “agua no potable” y un pictograma alusivo a esta circunstancia.

3. Cuando el dispositivo de suministro de agua se encuentre averiado, deberá informarse de ello mediante la expresión “agua fuera de servicio desde...” indicando el día y el mes.

Artículo 12. Factura o documento acreditativo del suministro de carburante o combustible.

Quien ostente la titularidad de la instalación está obligado a emitir justificante de pago acreditativo de los suministros efectuados y a extender factura cuando lo soliciten las personas consumidoras. El formato y contenido de las facturas y justificantes se ajustarán a lo establecido en las disposiciones vigentes.

Subsección 3ª. Obligaciones después de la prestación del servicio

Artículo 13. Régimen de reclamaciones y resolución alternativa de conflictos.

La gestión de reclamaciones se realizará conforme a la normativa general en materia de consumo. Para la resolución alternativa de conflictos, la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá el diálogo y el acuerdo con arreglo a la normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consumo.

Capítulo III. Autocontrol y códigos de buenas prácticas. Distintivos de calidad

Artículo 14. Autocontrol y códigos de buenas prácticas.

1. Las empresas titulares o sus organizaciones podrán promover la adopción de medidas de autocontrol y códigos de buenas prácticas, que deberán ponerse en conocimiento de las autoridades de consumo y podrán ser objeto de acreditación o reconocimiento por éstas.

2. Será considerada buena práctica, conforme a los criterios establecidos por la Norma UNE 170001-2 (Diciembre de 2007), la implantación de un sistema de gestión de la accesibilidad universal para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y en la utilización de los entornos donde realizan su actividad, así como la del servicio que prestan.

3. Las instalaciones que hayan obtenido su acreditación como establecimiento accesible, conforme al procedimiento regulado por la Orden de 30 de enero de 2007, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula la acreditación de establecimientos, instalaciones y vehículos de transporte público accesibles, podrán mostrar en su exterior, página web o medios de publicidad el distintivo que identifica la condición de accesible.

Artículo 15. Distintivos de calidad.

Las empresas titulares o sus organizaciones podrán acogerse, en los términos establecidos por la normativa de consumo aplicable, a los reconocimientos oficiales y distintivos de calidad vigentes en cada momento.

Capítulo IV. Intervención administrativa. Inspección y control

Artículo 16. Inspección.

1. El personal de inspección adscrito a la Consejería competente en materia de consumo o a las Corporaciones Locales realizará las comprobaciones pertinentes en el ámbito de sus competencias, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente decreto y de lo establecido normativamente respecto a la necesidad de trazabilidad de los productos.
2. En la realización de las actuaciones inspectoras se estará a lo dispuesto por la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

Artículo 17. Infracciones y sanciones.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente decreto será considerado infracción conforme a lo establecido en los artículos 139 y siguientes de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha, aplicándose el régimen sancionador correspondiente, con la salvedad de los incumplimientos tipificados por alguna otra normativa sectorial, que serán sancionados conforme a su regulación específica.

Disposición transitoria única. Instalaciones existentes o en construcción

Las instalaciones existentes o en construcción a la fecha de entrada en vigor de este decreto deberán adaptarse a lo establecido en el mismo en el plazo máximo de dieciocho meses contados a partir de su fecha de entrada en vigor.

Disposición adicional única. Actualización futura de referencias normativas

Las referencias al Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria MI-IP04 “Instalaciones para suministro a vehículos”, se entenderá hecha en su caso igualmente a la norma que en el futuro lo modifique o sustituya. Del mismo modo, en los supuestos de modificación parcial o derogación del resto de las normas citadas en el presente decreto, las referencias a las mismas se entenderán hechas a las normas que las modifiquen o deroguen.

Disposición derogatoria única.

Se deroga el Decreto 33/2005, de 5 de abril, de los derechos de los consumidores y usuarios en el Servicio de Suministro al por menor de carburantes y combustibles de automoción en instalaciones de venta al público.

Disposición final primera. Habilitación para el desarrollo

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar disposiciones complementarias en desarrollo de lo que dispone este decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

El presente decreto entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.