

1.- PROGRAMA DE INSTALACIONES DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES 2024

OBJETIVOS

- a) El 100% de los establecimientos indicarán **al menos los precios** de los combustibles, actualizados, en los pilares informativos de acceso a las instalaciones.
- b) En el 100% de los establecimientos el precio indicado en pilares coincidirá con el precio efectivamente cobrado en caja (**actualización de precios**).
- c) El 100% de los surtidores de combustibles tendrán la **etiqueta de verificación** metrológica correspondiente.
- d) En todas las estaciones de servicio se entregará **documento de pago** a los consumidores.
- e) En los establecimientos anexos, todos los productos a la venta se encuentran **etiquetados en castellano y con los precios puestos**.
- f) En todos los túneles y boxes de lavado, de uso por el propio usuario, **existirán instrucciones de uso y se informa del precio**.

NORMATIVA

- Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha.
- Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de Castilla-La Mancha.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases del régimen local.
- Ley 21/1992 de 16 de julio de industria.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista
- Ley 2/2010, de 13 de mayo, de Comercio Minorista de CLM
- Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
- Real Decreto 244/2016, del 3 de junio, por el que se desarrolla la ley de metrología.
- Orden ICT/155/2020 de 7 de enero, por la que se regula el control metrológico del Estado de determinados instrumentos de medida.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.
- Real Decreto 706/2017 de 7 de julio: Instrucción Técnica Complementaria MI-IP 04 "Instalaciones para el suministro a vehículos" y se regulan determinados aspectos de la reglamentación de instalaciones petrolíferas.
- Real Decreto 559/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Integrado Industrial.
- Real Decreto 1619/2012 de 30 de noviembre por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- 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.
- Decreto 72/1997 de hojas de reclamaciones.
- Orden de 14 de junio de 1996 de la Consejería de Industria y Trabajo sobre instalaciones de almacenamiento de carburantes y combustibles petrolíferos para uso propio.
- Orden de 17 de marzo de 1986 por la que se dictan normas para la homologación de envases y embalajes destinados al transporte de mercancías peligrosas.
- Decreto 141/2002, de 8 de diciembre, por el que se crea y regula el registro de instalaciones de distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos.
- Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso a la productividad.
- Orden IET/389/2015, de 5 de marzo, actualiza el sistema de determinación automática de precios máximos de venta, antes de impuestos, de los gases licuados del petróleo envasados.
- DIRECTIVA 2014/94/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 22 de octubre de 2014 relativa a la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos.
- Real Decreto 639/2016, de 9 de diciembre, por el que se establece un marco de medidas para la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos.
- Norma UNE EN 16942:2016 carburantes: identificación de la compatibilidad de los vehículos. Expresión gráfica de información al consumidor.
- <https://www.boe.es/boe/dias/2023/07/17/pdfs/BOE-A-2023-16464.pdf>

PLANIFICACIÓN

PROVINCIA	Nº ESTABLECIMIENTOS ATENDIDOS O EN AUTOSERVICIO	Nº ESTABLECIMIENTOS DESATENDIDOS
ALBACETE	20	15
CIUDAD REAL	15	10
CUENCA	25	10
GUADALAJARA	25	10
TOLEDO	20	15
CASTILLA-LA MANCHA	105	60
	165	

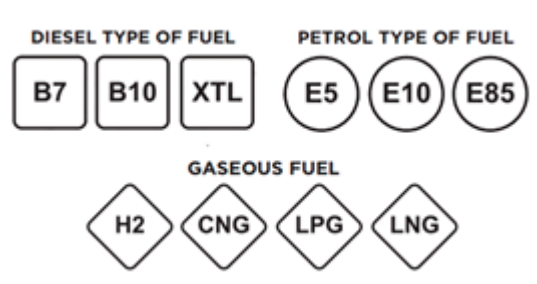
CUADRO SINÓPTICO INFORMACIÓN AL USUARIO EN INSTALACIONES SUMINISTRO

	Velocidad de la vía > 50 km/h		Velocidad de la vía ≤ 50 km/h
	1ª ubicación (1er poste)	2ª ubicación (2º poste)	Una sola ubicación.
Fuera de las instalaciones	Régimen atención: - Atendido - Desatendido - Autoservicio	Productos	Régimen atención. - Atendido - Desatendido - Autoservicio
	Horario apertura y cierre	Precios	Horario apertura y cierre.
		Empresa suministradora de combustibles.	Productos
		Empresa titular de la instalación.	Precios
			Empresa suministradora de los combustibles.
			Empresa titular instalaciones.
	La identificación de la empresa suministradora de los combustibles y carburantes.		
	El nombre comercial del titular de la autorización de la instalación o bien el rótulo de establecimiento.		
Dentro de las instalaciones	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.		
	Los precios de venta al público por litro, impuestos incluidos.		
	Etiqueta normalizada de cada producto, independientemente del nombre comercial: E85, E5, E9, B7, B10, XLT, H2, CNG, LPG, LNG.		
	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.		
	Limitaciones a los medios de pago (si las hubiese por motivos de seguridad)		
	Los surtidores y dispositivos de pago que están adaptados en cuanto a accesibilidad, utilizando para ello el símbolo internacional que identifica esta circunstancia.		
	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.		
	Cuando las operaciones de suministro o de pago no corran a cargo de personal propio de la instalación, las instrucciones de manejo de los terminales de pago.		

	Si está en régimen desatendido, la señalización del dispositivo mediante el que se podrá establecer la comunicación que permita recibir la asistencia a distancia .
	La información sobre vías de evacuación y medios de extinción en caso de incendio.
	La información sobre las acciones prohibidas durante el repostaje: <ul style="list-style-type: none"> - Prohibido fumar. - Prohibido repostar con luces encendidas. - Prohibido usar móviles durante el repostaje.
	El procedimiento a seguir por las personas consumidoras para formular una reclamación contra el establecimiento por el servicio recibido.
	Las instrucciones de manejo de los dispositivos no operados por el personal propio de la instalación.
	La indicación de los aparatos, dispositivos o servicios temporalmente fuera de servicio.
	La localización de los aseos higiénicos dentro de la propia instalación o en una instalación aledaña.
Información en suministro de agua y aire	Señalización de su ubicación. Símbolo internacional de accesibilidad. Instrucciones de uso. Precio del servicio (en su caso)

TIPOS DE COMBUSTIBLE Y SU DENOMINACIÓN NORMALIZADA.

Gasolinas	Diésel	Gaseosos
E85: 85% de bioetanol	B7: 7% de biocombustibles	H2: Hidrógeno
E5: 5% de biocombustibles (etanol), equivaldría a la gasolina de 95 octanos	B10: 10% de biocombustibles	CNG: Gas Natural Comprimido
E10: 10% de biocombustibles (etanol), equivaldría a la gasolina de 98 octanos	XLT: Diésel sintético	LPG: Gas Licuado del Petróleo, Autogas
		LNG: Gas Natural Licuado



1.1.- CONTROLES EN ESTACIONES DE SERVICIO ATENDIDAS

INFORMACIÓN AL USUARIO; INFORMACIÓN EN 1^{er} PILAR EXTERIOR (si la vía tiene permitida la circulación a > 50 km/h)*

- Existe el primer pilar informativo
- Figura información sobre el régimen de atención (atendido/autoservicio/desatendido)
- Figura el horario de apertura

INFORMACIÓN EN 2^o PILAR (si la vía tiene permitida la circulación a > 50 km/h) *

- Existe el segundo pilar informativo
- Figura la empresa titular de la instalación
- Figura la empresa suministradora de los combustibles
- Figuran los productos que distribuyen, con su nombre oficial
- Figuran los precios de los productos
- Los precios son completos (impuestos incluidos)

INFORMACIÓN EN ÚNICO PILAR EXTERIOR (si la vía tiene permitida la circulación a ≤ 50 km/h)*

- Existe el pilar informativo
- Figura información sobre el régimen de atención (atendido/autoservicio/desatendido)
- Figura el horario de apertura
- Figura la empresa titular de la instalación
- Figura la empresa suministradora de los combustibles
- Figuran los productos que distribuyen, con su nombre oficial
- Figuran los precios de los productos
- Los precios son completos (impuestos incluidos)

INFORMACIÓN EN CARTELES INFORMATIVOS DENTRO DE LA INSTALACIÓN PROPIAMENTE DICHA

- Se informa de la empresa o empresas suministradoras del combustible
- Se informa del nombre comercial del titular de la autorización de la instalación o el rótulo del establecimiento
- Se informa de los productos disponibles además de con su nombre comercial con su etiqueta normalizada
- Se informa de los medios de pago admitidos.
- En caso de existir limitaciones a los medios de pago por motivos de seguridad, se advierte de tales medidas de forma visible, legible y en el propio lugar del suministro.
- Se informa de las vías de evacuación y medios de extinción en caso de incendio.
- Se informa de las acciones prohibidas durante el repostaje:
 - Prohibido fumar.
 - Prohibido repostar con las luces encendidas.
 - Prohibido usar móviles durante el repostaje
- En caso de instalaciones atendidas en régimen de autoservicio, se informa de las instrucciones de manejo de los aparatos surtidores.
- Existe indicación de la localización de los aseos higiénicos, ya sea en la propia instalación o en alguna instalación aledaña.

CONTROLES GENÉRICOS EN INSTALACIONES

- Exhibe identificación del establecimiento
- Dispone de autorización de funcionamiento o de declaración responsable.
- Dispone de documentación acreditativa del origen de los productos
- En los suministros se emite a todos los usuarios la correspondiente factura o justificante de pago, sin necesidad que estos lo soliciten.
- Posee hojas de reclamaciones en el mismo establecimiento.
- Exhibe cartel anunciador de hojas de reclamaciones
- En el caso de instalaciones atendidas en régimen de autoservicio, junto a los surtidores de combustible existen dispositivos para suministro de guantes de un solo uso o similar y de papel para limpieza de manos o producto de naturaleza análoga.
- Cuenta con servicios o aseos higiénicos disponibles y abiertos (o con instrucciones claras, legibles y entendibles para su apertura) para los usuarios durante el horario de apertura, bien en la instalación o en instalaciones aledañas a menos de 150 m. de la instalación de suministro de carburante a vehículos.
- El uso de estos servicios o aseos es gratuito
- Estos aseos o servicios higiénicos son independientes para hombres, mujeres y para personas con discapacidad, en caso de no haber para este tercer grupo, el de hombres o el de mujeres tendrá que cumplir con las normas de accesibilidad universal y estará



indicado con el símbolo internacional

OTROS CONTROLES

- Se cumple la prohibición de almacenar combustible envasado
- A petición del usuario se suministra gasolina y gasóleo a envases o embalajes
- Se cumple con la prohibición de obligar al consumidor a comprar o adquirir un envase “homologado” de la propia empresa para suministro excepcional de combustible a granel. (Deben permitir al cliente aportar su propio envase si este está homologado)
- El precio cobrado por los combustibles es el mismo que el publicitado en los pilares o carteles informativos.

MANÓMETROS (solo instalaciones que ofrezcan tres o más productos carburantes diferentes)

- Existen los correspondientes aparatos medidores de la presión de los neumáticos.
- Existen instrucciones de uso del aparato
- Existe etiqueta de verificación periódica en los aparatos de presión de neumáticos
- El plazo de revisión periódica reflejado en la etiqueta de verificación, está vigente.
- En el caso de manómetros accionados mediante pago se indica el precio
- En el caso de manómetros accionados mediante pago se indica el tipo de monedas que admite y si efectúa cambio.
- En el caso de manómetros accionados mediante pago se indica el tiempo de duración del servicio.
- En caso de encontrarse averiado algún manómetro figura cartel “fuera de servicio desde...” día y mes.

SUMINISTRO DE AGUA (solo instalaciones que ofrezcan tres o más productos carburantes diferentes)

- Existe suministro de agua en aquellas instalaciones que deban disponer de este servicio y se encuentra en correcto estado de funcionamiento
- Para las instalaciones que deban disponer de suministro de agua, en caso de encontrarse averiado figura cartel “agua fuera de servicio desde...” **día y mes.**
- Para las instalaciones que deban disponer de suministro de agua en caso de agua no potable figura la leyenda “agua no potable”

1.2.- CONTROLES EN INSTALACIONES DE SERVICIO DESATENDIDAS.

INFORMACIÓN AL USUARIO; INFORMACIÓN EN 1^{er} PILAR EXTERIOR (si la vía tiene permitida la circulación a > 50 km/h)*

- Existe el primer pilar informativo
- Figura información sobre el régimen de atención (desatendido)
- Figura el horario de apertura

INFORMACIÓN EN 2^o PILAR (si la vía tiene permitida la circulación a > 50 km/h)*

- Existe el segundo pilar informativo
- Figura la empresa titular de la instalación
- Figura la empresa suministradora de los combustibles
- Figuran los productos que distribuyen, con su nombre oficial
- Figuran los precios de los productos
- Los precios son completos (impuestos incluidos)

INFORMACIÓN EN ÚNICO PILAR EXTERIOR (si la vía tiene permitida la circulación a < 50 km/h)*


- Existe el pilar informativo
- Figura información sobre el régimen de atención (desatendida)
- Figura el horario de apertura
- Figura la empresa titular de la instalación
- Figura la empresa suministradora de los combustibles
- Figuran los productos que distribuyen, con su nombre oficial
- Figuran los precios de los productos
- Los precios son completos (impuestos incluidos)

INFORMACIÓN EN CARTELES INFORMATIVOS DENTRO DE LA INSTALACIÓN PROPIAMENTE DICHA

- Se informa de la empresa suministradoras del combustible
- Se informa del nombre comercial del titular de la autorización de la instalación o bien el rótulo del establecimiento
- Se informa de los productos disponibles además de con su nombre comercial con su etiqueta normalizada**
- Se informa de los medios de pago admitidos.
- En caso de existir limitaciones a los medios de pago por motivos de seguridad, se advierte de tales medidas de forma visible, legible y en el propio lugar del suministro.
- Se informan de las instrucciones de uso de los dispositivos y aparatos de la instalación.
- Se informa de las instrucciones de uso del terminal de pago
- Se señala el dispositivo mediante el que se puede establecer la comunicación con el responsable de la instalación para recibir asistencia a distancia.
- Se informa del procedimiento para formular reclamaciones.
- Se informa de las vías de evacuación y medios de extinción en caso de incendio.
- Se informa de las acciones prohibidas durante el repostaje:

- Prohibido fumar.
- Prohibido repostar con las luces encendidas.
- Prohibido usar móviles durante el repostaje
- Indicación de la localización de los aseos higiénicos, ya sea en la propia instalación o en alguna instalación aledaña.

CONTROLES GENÉRICOS EN INSTALACIONES

- Exhibe identificación del establecimiento
- Dispone de autorización de funcionamiento o de declaración responsable.
- Dispone de documentación acreditativa del origen de los productos
- En los suministros se emite a todos los usuarios la correspondiente factura o justificante de pago, sin necesidad que estos lo soliciten.
- Posee hojas de reclamaciones en el mismo establecimiento.
- Exhibe cartel anunciador de hojas de reclamaciones
- Junto a los surtidores de combustible existen dispositivos para suministro de guantes de un solo uso o similar y de papel para limpieza de manos o producto de naturaleza análoga.
- Cuenta con servicios o aseos higiénicos disponibles y abiertos (o con instrucciones claras, legibles y entendibles para su apertura) para los usuarios durante el horario de apertura, bien en la instalación o en instalaciones aledañas a menos de 150 m. de la instalación de suministro de carburante a vehículos.
- El uso de estos servicios o aseos es gratuito
- Estos aseos o servicios higiénicos son independientes para hombres, mujeres y para personas con discapacidad, en caso de no haber para este tercer grupo, el de hombres o el de mujeres tendrá que cumplir con las normas de accesibilidad universal y estará indicado con el símbolo internacional 

OTROS CONTROLES

- Se cumple la prohibición de almacenar combustible envasado (Salvo GLP; no se incluye la venta en envase aportado por el propio consumidor o en un envase abierto para suministro en caso excepcional)
- El precio cobrado por los combustibles es el mismo que el publicitado en los pilares o carteles informativos.
- Tiene previsto un procedimiento para gestionar las reclamaciones.
- Existe un sistema de asistencia a distancia para “tutorizar”, en caso de necesidad el repostaje o el proceso de pago.
- Existe un sistema alternativo a la asistencia a distancia para el caso de que esta no sea resulte eficaz.

MANÓMETROS (solo instalaciones que ofrezcan más de tres productos carburantes diferentes)

- Existen los correspondientes aparatos medidores de la presión de los neumáticos.
- Existen instrucciones de uso del aparato
- Existe etiqueta de verificación periódica en los aparatos de presión de neumáticos
- EL plazo de revisión periódica reflejado en la etiqueta de verificación, está vigente.

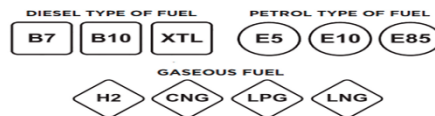
- En el caso de manómetros accionados mediante pago se indica el precio
- En el caso de manómetros accionados mediante pago se indica el tipo de monedas que admite y si efectúa cambio.
- En el caso de manómetros accionados mediante pago se indica el tiempo de duración del servicio.
- En caso de encontrarse averiado algún manómetro figura cartel “fuera de servicio desde...” día y mes.


SUMINISTRO DE AGUA (solo instalaciones que ofrezcan más de tres productos carburantes diferentes)

- Existe suministro de agua en aquellas instalaciones que deban disponer de suministro de agua y se encuentra en correcto estado de funcionamiento
- Para las instalaciones que deban disponer de suministro de agua, en caso de encontrarse averiado figura cartel “agua fuera de servicio desde...” día y mes.
- Para las instalaciones que deban disponer de suministro de agua en caso de agua no potable figura la leyenda “agua no potable”

1.3.- CONTROLES SOBRE LOS SURTIDORES

- Sobre cada aparato surtidor se encuentra unido o adherido el nombre y octanaje de cada combustible que suministra.
- Junto al nombre comercial y octanaje de cada combustible se encuentra también la denominación normalizada:



- En aparatos surtidores que expenden varios productos los carteles de los combustibles que suministra se encuentran colocados de modo perfectamente diferenciado, en ambos lados del aparato surtidor.
- En caso de existir surtidores averiados o por carencia de existencia o por actividades de carga y descarga existe cartel anunciador con la leyenda “fuera de servicio desde ...”
- Dispone de partes de trabajo de reparaciones en los surtidores
- El sistema de puesta a cero de importe y volumen suministrado funciona correctamente.
- **Cumple con la prohibición de que el contador del surtidor se ponga a cero, después de la puesta en funcionamiento del sistema de medida, solo se pone a cero tras la autorización de utilización emitida desde la sala de control**
- **Existe etiqueta de verificación periódica para cada surtidor.**
- **La fecha de verificación inmediatamente anterior es inferior a un año.**
- **Un surtidor, al menos, esta adaptado para personas con discapacidad**
- Los surtidores y dispositivos de pago que están adaptados universal están señalizados con el símbolo internacional  a accesibilidad

*** Solo para instalaciones desatendidas o en autoservicio o mixtas.**

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.

1.4.- CONTROLES EN LAS TIENDAS

- Si se venden productos alimenticios están separados suficientemente de los no alimenticios.
- Los productos alimenticios que requieran para su **conservación** de frío se encuentran en armarios, arcones o **cámaras de refrigeración**.
- Los productos alimenticios presentan fecha de consumo preferente o fecha de caducidad en los muy perecederos y no se supera la fecha.
- Los productos tanto alimenticios como no alimenticios están etiquetados.
- El etiquetado está al menos en castellano.
- Se indica el precio en los productos.
- Se indica el precio por unidad de medida o cantidad de producto.
- La referencia a la magnitud es correcta.
- Existe cartel anunciador de hojas de reclamaciones.
- Consta el precio en las bombonas de propano/butano.
- Las botellas de gases licuados del **petróleo** envasado se venden a un precio igual o menor al precio **máximo** permitido.

1.5.- CONTROLES EN BOXES Y TÚNELES DE LAVADO

TÚNELES DE LAVADO sin intervención del usuario

- La **estación** de servicio posee **autorización** o **declaración** responsable para la apertura y puesta en funcionamiento de un túnel de lavado.
- Se informa del horario de uso de la instalación
- Existen instrucciones de uso.
- Existe información sobre sistema de pago admisible.
- Existe información sobre monedas admisibles y si devuelve cambio.
- Existe publicidad de precios.
- Existe **información** sobre asistencia en caso de incidencias en el servicio.
- Existe **información** sobre las **características** esenciales del servicio: medidas de seguridad para evitar desperfectos en el **vehículo**, medidas de seguridad del usuario.

BOXES DE AUTOLAVADO

- La **estación** de servicio posee **autorización** o **declaración** responsable para la apertura y puesta en funcionamiento de boxes de autolavado.
- Se informa del horario de uso de la instalación
- Existen instrucciones de uso.
- Existe información sobre sistema de pago admisible.
- Existe información sobre monedas admisibles y si devuelve cambio.
- Existe publicidad de precios.
- Existe **información** sobre asistencia en caso de incidencias en el servicio.
- Existe **información** sobre las **características** esenciales del servicio: tiempo de **duración** del lavado o litros de agua, **presión** del chorro, etc.