



**INSTALADORES, INSPECCIONES  
Y REVISIONES DE GAS.**

**MANTENIMIENTO DE APARATOS TÉRMICOS**



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



# PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

## 1. DEFINICIÓN

*Los servicios a domicilio son todos aquellos trabajos realizados por una empresa o un profesional en el domicilio del consumidor destinados al mantenimiento, reparación y reforma de las viviendas y sus instalaciones.*

*Son servicios a domicilio los realizados por carpinteros, fontaneros, electricistas, albañiles, calefactores, pintores, instaladores de aire acondicionado, instaladores de gas, decoradores, etc.*

## 2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

### 2.1. ANTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 2.1.1. Información previa al consumidor

El consumidor tiene derecho a que se le entregue, si lo requiere, una hoja informativa en la que se especifique:

- Los precios por tiempo de trabajo.
- Gastos de desplazamiento, en su caso.
- Otros servicios ofertados.
- Los recargos por servicios de urgencia o fuera de la jornada habitual.
- Si en el precio se incluyeran los impuestos, se hará indicación de dicha circunstancia. En caso contrario, se debe indicar el concepto y el tipo a aplicar.

### 2.1.2. Presupuesto previo

Es siempre recomendable contar con un presupuesto por escrito con anterioridad a que una empresa o profesional inicie los trabajos o servicios solicitados que nos permita conocer el alcance e importe de los mismos.

En el presupuesto deben constar, al menos, los siguientes datos:

- Identificación del prestador del servicio: nombre y apellidos o denominación social, domicilio, identificación fiscal y número de teléfono.
- Número del Registro Empresarial, en el caso de que sea preceptiva su inscripción en el Registro de Empresas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.
- Identificación del cliente: nombre y domicilio.
- Descripción del servicio solicitado y dirección del lugar donde debe ser realizado, en el caso de que sea distinto al de residencia, indicando características, calidades y resultado final.
- Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear.
- Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otras unidades de medida u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar.
- Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- Precio total del servicio, impuestos incluidos.
- Período de garantía del servicio.
- Período de validez del presupuesto.
- Fecha y firma o sello del prestador del servicio y en un lugar situado junto a éstos, un espacio reservado para la firma del cliente con la frase “Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos”.
- Si se van a utilizar materiales usados, deberá asimismo existir un espacio reservado para la firma del cliente con la frase “Autorizo la utilización de materiales usados”.

**Aceptación del presupuesto:** Solo se procederá a la prestación del servicio una vez que el consumidor haya dado su conformidad mediante la firma del presupuesto, del cual se le entregará una copia.

**No aceptación del presupuesto:** La empresa puede cobrar por la elaboración del presupuesto, cuando éste no haya sido aceptado, siempre que hubiera informado de ello al consumidor. En este caso,

los gastos de desplazamiento para elaboración del presupuesto, se cobrarán una única vez, aunque haya sido necesario realizar varias visitas.

### **2.1.3. Orden de trabajo**

El presupuesto, firmado por las dos partes, hará las veces de Orden de trabajo.

El consumidor, por razones de urgencia, o cualquier otra que estime oportuna, puede renunciar al presupuesto previo, en cuyo caso, con anterioridad al inicio de los trabajos deberá firmar la Orden de trabajo que incluirá la siguiente leyenda:

*“La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia”.*

## **2.2. DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Las averías o defectos ocultos que aparezcan con posterioridad a la realización del presupuesto, serán puestos en conocimiento del consumidor, por escrito, a la mayor brevedad posible, informándole de su importe. Solo previa conformidad escrita del consumidor podrá realizarse la subsanación de los mismos. Si el consumidor no está conforme, deberá indicarlo.

Las variaciones del presupuesto deberán constar por escrito y ser objeto de aprobación mediante la firma del consumidor.



## **2.3. DESPUÉS DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **2.3.1. Factura**

El consumidor tiene derecho a que se le entregue una factura por el servicio realizado en la que deben constar los siguientes datos:

- Número de factura.
- Datos del prestador del servicio: nombre, domicilio, número de identificación fiscal, número de teléfono y número de Registro de Empresas, en su caso.
- Nombre y domicilio del cliente.
- Descripción del servicio realizado.
- Precio total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos.
- Período de duración de la garantía.
- Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- En el dorso de la factura deben constar las siguientes leyendas:

*“Los precios presupuestados para los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos”*

*“La cuantía de la factura deberá corresponderse con la cuantía presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial”*

El prestador de servicios a domicilio está obligado a tener a disposición del consumidor la justificación documental que acredite el origen, la naturaleza y el precio de los materiales utilizados.

En el supuesto de que se pacten pagos parciales, se debe expedir y entregar documento acreditativo o factura de los mismos.

### **2.3.2. Garantía**

El tiempo de la garantía del servicio prestado es el que ofrezca la empresa. Para las piezas y materiales, será, como mínimo de dos años, si son nuevas y de uno, si son usadas.

# RECUERDE QUE:



- Los servicios a domicilio son aquellos trabajos realizados por una empresa o profesional en el domicilio del consumidor tales como fontanería, albañilería, carpintería, electricidad, etc.
- Tiene derecho a que se le facilite una **hoja informativa** de servicios prestados y sus precios.
- Es recomendable, y un derecho del consumidor, solicitar un **presupuesto previo** del servicio requerido.
- La **aceptación del presupuesto**, mediante la firma de éste, supone un compromiso para las dos partes equivalente al contrato.
- En caso de no solicitar presupuesto previo, debe firmarse una **Orden de trabajo** en la que se debe hacer constar, a mano por parte del cliente, su renuncia al presupuesto y la autorización a la reparación.
- En la Orden de trabajo, en principio, no es obligatorio que figuren todas las características y calidades de los materiales a emplear, ni los precios unitarios de la mano de obra, ni totales del servicio a realizar, por lo que siempre que sea posible, es **aconsejable solicitar el presupuesto previo**.
- Solo pueden **cobrar por la elaboración de un presupuesto** en caso de no ser aceptado éste por el cliente, siempre que se hubiera informado de esta circunstancia con anterioridad a su elaboración.
- Los gastos de desplazamiento para elaboración del presupuesto, solo se pueden cobrar una vez, aunque para la elaboración del mismo hayan tenido que realizar varias visitas al domicilio.
- La **utilización de materiales usados para la realización** del servicio debe ser autorizada por el consumidor, haciéndolo constar por escrito en el acto de aceptación del presupuesto
- Las **variaciones del presupuesto** que puedan surgir durante la realización de los servicios deben constar por escrito y ser objeto de aprobación con la firma del consumidor.
- A la finalización del servicio, deben entregarle una factura cuyo importe debe coincidir con la cantidad presupuestada.
- Todos los trabajos están garantizados conforme a la normativa vigente debiendo constar en la factura el **periodo de garantía**.



# PREGUNTAS FRECUENTES

1

Me han reparado un electrodoméstico en casa ¿Se trata de una prestación de servicio a domicilio?

*No, se trata de un trabajo realizado por un Servicio de Asistencia Técnica (SAT) en el domicilio del usuario, para el que existe una regulación específica y/o requisitos diferentes a los de la prestación de servicios a domicilio.*

2

Pedí un presupuesto para un arreglo y me parece muy caro. La empresa me lo quiere cobrar ¿Estoy obligado a pagar?

*Solo tendrá que pagar el importe de la elaboración del presupuesto cuando, una vez solicitado y realizado, no lo acepte, pero siempre y cuando le hayan informado previamente de esta condición.*

3

¿Una empresa que se dedique a la prestación de servicios a domicilio debe informarme de los precios que cobra por realizar el trabajo?

*Sí, el profesional le debe informar, por el medio que considere más oportuno, de los precios aplicables por tiempo de trabajo y gastos de desplazamiento. Igualmente, le debe informar del precio de los trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada habitual y de si cobra o no por la elaboración de un presupuesto previo.*

4

Mi comunidad de propietarios ha contratado la reparación del inmueble con una empresa de reformas. Las obras se están retrasando en relación a lo que verbalmente se ofreció, pero en el contrato no se especificó la fecha de finalización de los trabajos. ¿Se puede exigir ahora al contratista una fecha de fin de las obras?

*No. Solo se puede exigir fecha de finalización si consta en el contrato. Si la comunidad quiere tener una fecha concreta de terminación de la obra tendrá que confeccionar, de acuerdo con la empresa, un documento nuevo, firmado por ambas partes, en el que figure ese dato.*

**5** Contraté con un autónomo la reforma de mi vivienda y éste subcontrató a su vez varios de los trabajos. Mientras las personas subcontratadas hacían la reforma ocasionaron una avería. Ahora, el autónomo no se hace responsable del desperfecto. ¿Quién debe hacerse cargo de la reparación?

*El responsable de la reforma es el autónomo o empresa con la que usted ha firmado el contrato o aceptado el presupuesto y, por lo tanto, es a él a quien debe reclamar en caso de tener algún problema ocasionado por cualquiera de los trabajadores que realicen el servicio.*

**6** Un fontanero me dio un presupuesto de 80 € por arreglar una fuga de agua. Estuve de acuerdo y lo acepté. Cuando he ido a pagar me ha comentado que la factura se había incrementado en 40 € debido a una avería que no había detectado. ¿Los debo pagar?

*No. En aplicación de los artículos 3.4 y 4.2.2 del Decreto 35/1995, de 20 de abril, por el que se regula la actividad de prestaciones de servicios a domicilio, la factura siempre debe coincidir con el presupuesto. Si, al efectuar la reparación, el fontanero detecta que hay otra avería que no había visto, tiene la obligación de comunicárselo y solo si usted da la conformidad por escrito, el fontanero puede efectuar la reparación de la avería no incluida en el presupuesto.*

**7** En una reforma del hogar, ¿puede un electricista utilizar materiales usados?

*Sí, siempre que el consumidor autorice expresamente por escrito que se empleen materiales usados.*

**8** Contraté a unos pintores y me dieron un presupuesto en el que aparecía la fecha de finalización del trabajo. Esa fecha fue hace un mes ¿Puedo reclamar por dicha demora?

*Sí, puede reclamar, por incumplimiento de contrato.*

**9** Me instalaron un suelo nuevo en mi vivienda hace 5 meses y las baldosas se están rompiendo ¿Puedo reclamar a la empresa instaladora?

*Sí, siempre que las baldosas se encuentran entre el material utilizado y facturado por la empresa prestadora del servicio.*





# NORMATIVA REGULADORA

Decreto 35/1995, de 20 de abril, por el que se regula la actividad de prestación de servicios.

Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.



# INSTALADORES DE GAS. REVISIONES E INSPECCIONES PERIÓDICAS REGLAMENTARIAS

## DEFINICIÓN

*La realización de cualquier instalación de gas o su modificación se someterá al mismo régimen que las prestaciones de los servicios a domicilio en cuanto a los derechos de información, presupuestos previos, facturación, etc.*

*Por razones de seguridad, son objeto de una estricta normativa respecto a quien las puede realizar y en cuanto a las revisiones y/o inspecciones periódicas reglamentarias a las que están sometidas estas instalaciones.*

## 1. CONCEPTOS BÁSICOS

### 1.1. GAS NATURAL

El gas natural es una mezcla de gases, como el nitrógeno, dióxido de carbono y etano, en proporciones variables, y en el que el metano constituye más del 95%.

### 1.2. GLP

GLP es la abreviatura de “gases licuados del petróleo”, denominación aplicada a diversas mezclas de propano y butano que por sus propiedades pueden ser almacenados y transportados.

### **1.3. RED DE TRANSPORTE**

Es el conjunto de tuberías por el que se conectan los centros de producción con la red de distribución.

### **1.4. RED DE DISTRIBUCIÓN**

Conjunto de tuberías por donde pasa el gas a presión que conecta la red de transporte, o depósitos fijos, con la instalación del consumidor. El distribuidor de combustibles gaseosos también es titular del tramo de la instalación denominado acometida, que comprende la conexión desde la red de distribución hasta la llave de acometida en la que se inicia la instalación del usuario, ubicada en el límite de la propiedad y accesible desde el interior de la misma.

### **1.5. INSTALADOR DE GAS**

Es la persona física que en virtud de poseer los conocimientos teórico-prácticos de la tecnología de la industria del gas y su normativa, está capacitado para realizar y supervisar las operaciones correspondientes a su categoría.

El instalador de gas siempre debe desarrollar su actividad en el seno de una empresa instaladora de gas habilitada.

### **1.6 EMPRESA INSTALADORA DEL GAS HABILITADA**

Es la persona física o jurídica que ejerce las actividades de montaje, reparación, mantenimiento y control periódico de instalaciones de gas, cumpliendo los requisitos establecidos en la reglamentación vigente y habiendo presentado la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad ante el órgano competente de la Comunidad Autónoma donde se establezca.

A través del portal de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, se pueden consultar todas las empresas habilitadas por la Comunidad de Madrid.

### **1.7. INSTALACIÓN RECEPTORA INDIVIDUAL DE GAS**

Conjunto de tuberías y accesorios comprendidos entre la llave de acometida, excluida esta, y las llaves de conexión de aparatos, incluidas éstas.

En instalaciones alimentadas desde envases de GLP de carga unitaria inferior a 15 kg, es el conjunto de tuberías y accesorios comprendidos entre el regulador o reguladores acoplados a los envases o botellas, incluidos éstos, y las llaves de conexión del aparato, incluidas éstas.

### **1.8. CERTIFICADOS DE INSTALACIÓN**

El certificado de instalación de gas es el documento firmado por una empresa instaladora de gas, que acredita que una instalación cumple con todas las disposiciones y normativas de la legislación vigente.

### **1.9. INSTALACIONES TÉRMICAS**

Son instalaciones fijas de climatización (calefacción, refrigeración y ventilación) y de producción de agua caliente sanitaria.

### **1.10. MANUAL DE USO Y MANTENIMIENTO**

Documento que el fabricante entrega al consumidor con la compra de un producto con recomendaciones para hacer un uso adecuado y eficiente del mismo.

## **2. INSPECCIONES Y REVISIONES PERIÓDICAS DE LAS INSTALACIONES DE GAS**

Todas las instalaciones de gas deben ser objeto de controles periódicos obligatorios para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y condiciones de uso.

### **2.1. INSPECCIÓN PERIÓDICA DE LAS INSTALACIONES RECEPTORAS ALIMENTADAS DESDE REDES DE DISTRIBUCIÓN (GAS NATURAL Y GLP)**

Las **empresas distribuidoras de gas** canalizado están obligadas a efectuar una inspección de las instalaciones receptoras **cada cinco años** para la comprobación de la estanqueidad de la instalación y verificación del buen estado de conservación de la misma, la combustión de los aparatos y la correcta evacuación de los productos de la combustión.

La empresa distribuidora deberá informar, con **cinco días** de antelación como mínimo, del día en que se va a realizar la inspección. Si no fuera posible efectuar la visita de inspección, por encontrarse ausente el usuario, deberá notificar una fecha para una segunda visita.

Como consecuencia de la obligación de la empresa distribuidora de avisar el día que se realizará la inspección, no se debería permitir la entrada al domicilio a ningún operario que se persone con la finalidad de efectuar una inspección, si previamente ésta no ha sido comunicada.

El coste de la inspección debe ser asumido por el usuario y su importe se incorporará en la siguiente factura de suministro de gas. El importe se revisa anualmente y es el mismo para todas las instalaciones domésticas; se puede consultar en las páginas web de las compañías distribuidoras. Si el resultado de la visita de inspección es favorable, se entregará al usuario el **certificado de inspección**, que deberá estar firmado por el agente que ha efectuado la inspección.

Si como consecuencia de la visita de inspección se detectaran anomalías secundarias, se informará al usuario entregándole el **informe de anomalías**. Para subsanar estos defectos, el usuario tendrá un plazo para solicitar los servicios de una empresa instaladora de gas habilitada o del Servicio de Asistencia Técnica si la anomalía se ha detectado en un aparato de gas. Una vez subsanados, la empresa entregará un **justificante de corrección de anomalías** del que el usuario deberá remitir copia a la empresa distribuidora que realizó la inspección.

Si durante la inspección se detecta un problema grave, que no pueda ser corregido en el momento, se deberá interrumpir el suministro de gas y precintar la instalación o el aparato afectado, según proceda.

En todo caso, el usuario es el responsable de la subsanación de los defectos.

## **2.2. REVISIÓN PERIÓDICA DE LAS INSTALACIONES RECEPTORAS *NO* ALIMENTADAS POR REDES DE DISTRIBUCIÓN (GLP EN BOTELLAS DE BUTANO O PROPANO)**

Los titulares o usuarios de este tipo de instalación de gas son los responsables de contactar con una empresa instaladora de

gas para encargar su revisión **cada cinco años**. Esta revisión es obligatoria.

El coste de la revisión debe ser asumido por el usuario y el importe lo establece cada empresa.

Las revisiones puede realizarlas la empresa instaladora de gas que elija libremente el usuario de la instalación. Es importante exigir un presupuesto previo donde se recojan los diferentes conceptos e importes de la revisión completa de la instalación.

Si la revisión es favorable, se entregará al usuario el certificado acreditativo de haberse realizado la revisión periódica y que no se ha encontrado ningún defecto, conforme a los modelos reglamentarios.

En caso de detectarse defectos, la empresa los hará constar en el informe de anomalías. El consumidor tendrá un plazo para la subsanación de estos defectos, que deben necesariamente realizarse por una empresa instaladora de gas.

En caso de que el usuario desee que la reparación la efectúe la misma empresa que ha realizado la revisión, es aconsejable que solicite previamente presupuesto.

### **2.3. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES RECEPTORAS Y DE LOS APARATOS DE GAS**

Los usuarios de las instalaciones, estarán obligados al mantenimiento y buen uso de las instalaciones receptoras (llaves, tuberías, ventilaciones, etc.) y de los aparatos de gas a ellas acoplados (cocina, caldera, calentador, etc.)

El alcance y frecuencia del mantenimiento del aparato de gas será el establecido en las instrucciones por el fabricante.



## MANTENIMIENTO DE CALDERAS Y OTROS APARATOS TÉRMICOS

Los usuarios están obligados tanto al mantenimiento y buen uso de las instalaciones de calefacción, ya sea gas la fuente de energía o cualquier otra (gasóleo, biomasa, electricidad, etc.).

El consumidor es el responsable de contar con los servicios de una empresa habilitada para el **mantenimiento periódico** de todas las instalaciones fijas de climatización (calefacción, refrigeración y ventilación) y de producción de agua caliente sanitaria (calderas, calentadores, etc.) a fin de conseguir un uso racional de la energía que supondrá un ahorro en la factura gracias al correcto mantenimiento y limpieza de las instalaciones.

Por esta razón, no se debe permitirse la entrada al domicilio a ningún operario que pretenda realizar este tipo operaciones de mantenimiento salvo que el consumidor haya solicitado los servicios de una empresa habilitada para ello.

El mantenimiento se realizará de acuerdo con las instrucciones contenidas en el Manual de uso y mantenimiento de los aparatos y al menos, con la siguiente periodicidad:

Equipo térmico	Potencia útil nominal	Perioricidad mínima obligatoria del mantenimiento en viviendas
Calentadores de agua caliente sanitaria a gas	<24,4 kW	5 años
Calentadores de agua caliente sanitaria a gas	24,4-70kW	2 años
Calderas murales a gas	<70kW	2 años
Otras instalaciones de calefacción	<70kW	Anual
Aire acondicionado	<12 kW	4 años
Aire acondicionado	12-70kW	2 años
Instalaciones térmicas	>70 kW	Mensual

No es necesario tener suscrito un contrato de mantenimiento para instalaciones domésticas individuales de potencia inferior a 70 kW.

El **precio** de las operaciones de mantenimiento es libre y lo abona el usuario.

# RECUERDE QUE:

Las inspecciones de la instalación de gas natural y GLP:

- Tendrán lugar **cada cinco años**, y dentro del año natural de vencimiento de este período.
- El distribuidor de gas efectuará la **inspección de las instalaciones receptoras** de los usuarios.
- El **coste de la inspección** lo abonará el consumidor a través de la factura del suministro del gas. No deben por tanto, abonar importe alguno en metálico en el momento de realizarse.
- El distribuidor siempre comunicará a los usuarios, con una antelación mínima de **cinco días**, la fecha de la visita de inspección, solicitando que se le facilite el acceso a la instalación el día indicado.
- Cuando la visita arroje un resultado favorable, se cumplimentará y entregará al usuario un **certificado de inspección**. Si se detectan anomalías no graves, el usuario deberá subsanarlas. En caso de defectos importantes se podrá interrumpir el suministro o precintar parte de la instalación.



# PREGUNTAS FRECUENTES

1

¿Hay que esperar a que transcurran los cinco años para que se efectúe el control periódico de las instalaciones?  
*No, el control periódico tendrá lugar durante el quinto año, es decir, dentro del año natural de vencimiento de este período.*

2

Se ha presentado en mi domicilio una empresa para revisar la instalación del gas, sin haberme avisado antes ¿Qué debo hacer?  
*Puede indicarle a la empresa que la inspección o revisión debe comunicarse al usuario previamente.  
Es aconsejable no dejar acceder al técnico, denunciar el hecho ante la policía e interponer una denuncia en Consumo, desde donde se adoptará la solución que proceda.*





# PREGUNTAS FRECUENTES



3

¿Cómo puedo saber que la empresa que va a mantener la caldera de gas de mi casa está habilitada?

Consultando con la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid o empleando el buscador de empresas instaladoras y mantenedoras habilitadas por esa Dirección General a través de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

4

¿Existe un precio regulado para el mantenimiento de la caldera?

El precio de estas operaciones es libre y debe abonarlo el consumidor, por lo que siempre es aconsejable pedir presupuesto previo.

## NORMATIVA BÁSICA APLICABLE

Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.

Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios.

Real Decreto 238/2013, de 5 de abril, por el que se modifican determinados artículos e instrucciones técnicas del Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios, aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio.

Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

Decreto 35/1995, de 20 de abril, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio





La Suma de Todos



**Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)