

## MODELO INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS SERVICIOS

**TITULO:** CAMPAÑA SOBRE INSTALADORES DE GAS

**AÑO DE REALIZACION:** 2004

**COMUNIDAD AUTONOMA:** MADRID

### **OBJETIVOS :**

Con carácter general las actuaciones han ido dirigidas a comprobar el grado de cumplimiento de la normativa reguladora, tanto en materia de gas como en relación con la prestación de servicios a domicilio, el cumplimiento de lo que se oferta en la publicidad, y la tenencia a disposición de los consumidores de hojas de reclamaciones; siempre desde la perspectiva de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en la prestación de servicios por parte de las empresas instaladoras de gas.

**Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS :** 113

**Nº DE ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES :** 110

### **RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:**

Se ha contactado mediante visita o requerimiento escrito con 171 empresas, siendo efectivamente **inspeccionadas 113**: el 66% de las contactadas mediante visita o requerimiento escrito. Se pone así en evidencia la dificultad de localización de las empresas y profesionales dedicados a esta actividad; como uno de los factores con repercusiones negativas para el consumidor a la hora de hacer ejercer sus derechos.

Se han visitado todo tipo de empresas instaladoras de gas, tanto dedicadas a realizar las instalaciones como a efectuar las revisiones de las mismas. En la mayoría de los casos las empresas realizan ambas actividades. En los casos en que por razones justificadas no se atendía a la inspección, se ha utilizado un documento de citación que fue incluido en el protocolo de Campaña.

*-Participación de los Ayuntamientos en la Campaña*

Han participado en la Campaña 11 Servicios municipales de consumo que , son los siguientes:

Alcobendas	Majadahonda
Algete	Mejorada del Campo
Coslada	San Sebastián de los Reyes
Galapagar	Valdemoro
Getafe	Villanueva del Pardillo
Madrid	

*- Participación de la Comunidad de Madrid*

Por parte de la Dirección General de Salud Pública, Alimentación y Consumo de la Comunidad de Madrid, se han realizado inspecciones de empresas instaladoras de gas ubicadas en municipios que no se habían adherido a la realización de la

Campaña.

Tabla I:

<b>MUNICIPIO</b>	<b>EMPRESAS CONTACTADAS</b>	<b>EMPRESAS INSPECCIONADAS</b>
ALCOBENDAS	8	7
ALGETE	1	1
COSLADA	6	3
GALAPAGAR	1	1
GETAFE	16	12
MADRID	86	58
MAJADAHONDA	3	3
MEJORADA DEL CAMPO	2	1
SAN SEBASTIAN DE LOS REYES	6	4
VALDEMORO	1	1
VILLANUEVA DEL PARDILLO	1	1
<b>TOTAL AYUNTAMIENTOS</b>	<b>131</b>	<b>92</b>
<b>COMUNIDAD DE MADRID</b>	<b>40</b>	<b>21</b>
<b>TOTAL CAMPAÑA</b>	<b>171</b>	<b>113</b>

#### *Actas de Inspección*

Se han levantado **108 actas de inspección** por detectarse incumplimientos a la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

#### *Cuestionarios e Informes*

Como se ha indicado anteriormente, para facilitar la labor de los inspectores se ha utilizado un cuestionario que recoge los aspectos de la normativa a controlar durante la inspección. En el transcurso de las actuaciones se han cumplimentado **117 cuestionarios**.

Además han sido remitidos a la Dirección General de Salud Pública, Alimentación y Consumo **39 informes**: 38 de ellos correspondientes a 38 actuaciones concretas; y un informe general que resume y analiza los resultados obtenidos por uno de los municipios participantes.

### **Nº DE ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES :**

**-110 de las 113 empresas instaladoras de gas inspeccionadas** incumplen la normativa que regula su actividad en materia de protección de los consumidores y usuarios. La existencia de irregularidades afecta por tanto al **97,34%** de las empresas inspeccionadas.

#### *Irregularidades detectadas*

##### **\* Documentación relativa a la actividad**

Durante las inspecciones se ha comprobado si las empresas instaladoras de gas disponen de la siguiente documentación:

- Licencia Municipal de apertura
- Alta en el IAE
- Certificado de Empresa Instaladora de Gas emitido por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.

Además se ha verificado que dicho Certificado de empresa instaladora de gas está en vigor, que la empresa cuenta con Instaladores autorizados en su plantilla y que éstos tienen los carnés reglamentarios en vigor.

Se han encontrado deficiencias significativas únicamente en relación con la Licencia Municipal de apertura: 28 instaladores (**24,8%** de los inspeccionados) no contaban con Licencia Municipal de apertura en el momento de la inspección.

Además en 3 empresas se encontraron instaladores sin carné o con éste caducado.

\* **Certificados de Instalación o Revisión**

En el transcurso de la Campaña se han requerido los últimos Certificados de instalación y/o de revisión que, en su caso, hubieran emitido los instaladores inspeccionados.

En cuanto a los Certificados de instalación, se han aportado a la inspección un total de 143 documentos, resultando que la mayoría de las empresas o profesionales instaladores de gas inspeccionados emiten certificados de instalación: (97 instaladores; 85,84%). Respecto al cobro o no por su emisión parece que la tendencia es al cobro, pues 64 de éstos 97 instaladores cobraban (66%), mientras que 28 no lo hacían (29%), y en los otros cinco casos no pudo ser verificado.

Son menos los instaladores de nuestra muestra que emitían Certificados de Revisión: 78 instaladores; 69%. En total se aportaron 102 documentos. En este caso la tendencia parece inclinarse hacia la gratuidad, pues 29 de los inspeccionados cobraban por su emisión (37%), mientras que 48 no lo hacían (61,5%) (en un caso no se pudo comprobar).

A título informativo señalar que se han encontrado con cierta frecuencia empresas subcontratadas por Gas Natural SDG para la realización de revisiones, en cuyo caso la facturación y emisión de certificados se realiza por parte de Gas Natural SDG directamente a nombre de los usuarios.

\* **Hoja informativa de precios**

En relación con la hoja informativa de precios, el número de empresas que **incumplen** lo dispuesto en el Decreto 35/1995 regulador de la prestación de servicios a domicilio, bien por no disponer de la misma, bien por no ajustarse su contenido al contenido mínimo exigido en dicho Decreto regulador, asciende **al menos a 69 (61%)**.

En concreto, **31** de las 113 empresas inspeccionadas **no disponían** de la hoja informativa de precios (**27,43%**).

En cuanto a su contenido, las irregularidades más frecuentes por ausencia de alguno de los datos obligatorios han sido:

- la falta de indicación de los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario, que se ha detectado en las hojas informativas de 38 instaladores (33,62%);
- la ausencia de referencia a la inclusión en los precios indicados de

impuestos, cargas o gravámenes o bien la repercusión de los mismos con indicación del concepto y del tipo a aplicar, detectada en 24 instaladores (21,23%).

- y la falta de indicación de los gastos de desplazamiento, detectada en las hojas aportadas por 23 instaladores (20,35%).

En la tabla II se resumen las irregularidades detectadas en relación con dicha hoja informativa:

Tabla II: Irregularidades en las Hojas informativas de precios

IRREGULARIDADES EN LAS HOJAS INFORMATIVAS DE PRECIOS	Nº EMPRESAS INSTALADORAS	% EMPRESAS INSTALADORAS
No disponen de hoja informativa de precios	31	27,43%
No figuran recargos por trabajos urgentes o fuera de la jornada usual	38	33,62%
Los precios que figuran no incluyen impuestos, cargas, gravámenes, o no se menciona la repercusión sobre los precios de los mismos indicando el concepto y tipo a aplicar	24	21,23%
No figuran los gastos de desplazamiento	23	20,35%
No figuran los precios de otros servicios ofertados	17	15,04%
No figuran los precios por tiempo de trabajo	16	14,15%

\* **Presupuestos previos**

Se han efectuado comprobaciones respecto a la obligada elaboración y entrega de presupuesto escrito a los usuarios y respecto a su adecuada cumplimentación, incluyendo toda la información exigida en el artículo 3 del Decreto 35/95, regulador de la prestación de servicios a domicilio.

Los resultados obtenidos son bastante negativos: **al menos 81 instaladores incumplen la normativa**, bien por no elaborar presupuesto previo escrito, bien por no cumplimentarlo adecuadamente (**71,68%**).

El **15,93%** de las empresas y/o profesionales inspeccionados **no realizan presupuesto previo alguno (18 instaladores)**.

En cuanto al contenido de los presupuestos, se han comprobado al menos 162 documentos, encontrando que **al menos el 55,75% de las empresas o profesionales inspeccionados, elaboran presupuestos que carecen de alguno de los datos obligatorios exigidos en el Decreto regulador de la prestación de servicios a domicilio.**

Las irregularidades más significativas afectan directamente a los derechos de los consumidores en su relación con el prestador del servicio. De forma especial afectan en concreto a aspectos tales como la existencia de una información completa y adecuada sobre su derecho a recibir un presupuesto antes de la realización de los trabajos a través de las leyendas preceptivas y a la existencia de información completa sobre las fechas a realizar el servicio o su precio incluyendo de forma desglosada el de la mano de obra y los materiales a emplear:

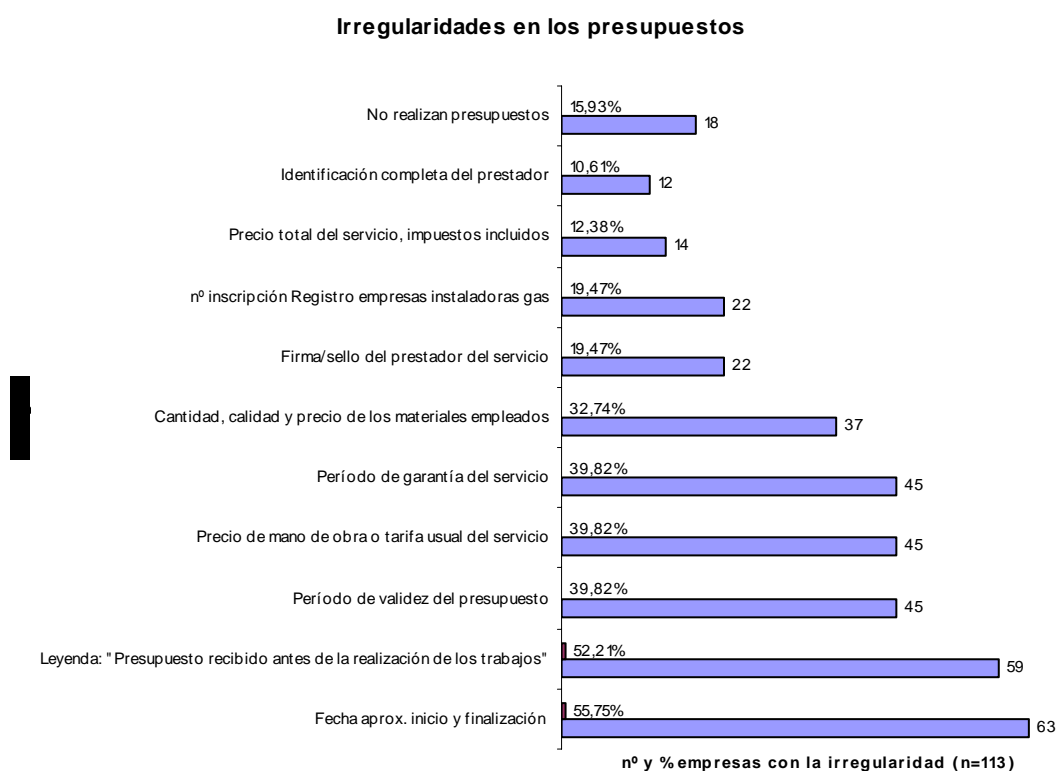
- Se han detectado en porcentajes iguales o superiores al 50% las

irregularidades consistentes en:

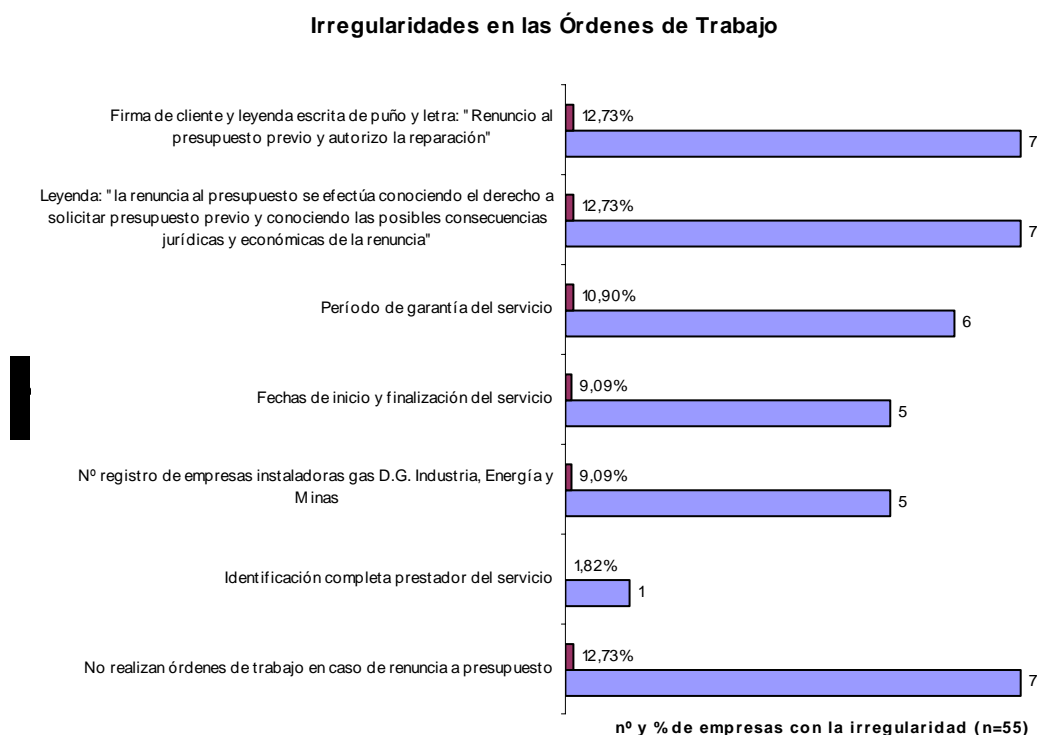
- No figura la **fecha aproximada de inicio y finalización del servicio** (63 empresas; **55,75%**)
  - No figura la leyenda **"Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos"** (59 empresas; **52,21%**)
- Entre un 30% y un 50% de los instaladores inspeccionados no indican en los presupuestos que elaboran:
- el **período de validez del presupuesto** (45 empresas; **39,82%**)
  - el **precio de la mano de obra o la tarifa usual del servicio** (45 empresas; **39,82%**)
  - el **período de garantía** del servicio (45 empresas; **39,82%**)
  - la cantidad, calidad y precio de los **materiales** empleados (37 empresas; **32,74%**)
- Por último, entre un 10% y un 30% de los instaladores, no indican en los presupuestos elaborados:
- su **firma o sello** (22 inspeccionados; **19,47%**)
  - su **número de inscripción en el Registro** de empresas instaladoras de gas de la D.G. Industria, Energía y Minas (22 empresas; **19,47%**)
  - el **precio total** del servicio (14 empresas; **12,38%**)
  - su **identificación completa**, incluyendo razón social, NIF y nº de teléfono (12 empresas; **10,61%**)

Estas irregularidades detectadas en los presupuestos se resumen de forma esquemática en el gráfico I que figura a continuación.

Gráfico I: Irregularidades en los presupuestos



## Gráfico II: Irregularidades en las Órdenes de Trabajo



### \* Facturas

En el transcurso de la Campaña se ha comprobado el cumplimiento de la obligación que tienen los instaladores de gas de entregar al consumidor o usuario una factura una vez realizado el servicio y de que su contenido se ajuste al exigido en el artículo 4 del Decreto 35/1995 regulador de la prestación de servicios a domicilio.

La **emisión y entrega** de facturas no parece demasiado problemática, pues tan sólo siete de las 113 empresas instaladoras de gas inspeccionadas no aportó a la inspección facturas acreditativas de los servicios realizados en los domicilios de los consumidores (**6,19%**); sin embargo su contenido no se ajusta con frecuencia a lo dispuesto la normativa.

Se ha comprobado el contenido de al menos 171 facturas que han sido emitidas por 96 de los instaladores de gas inspeccionados, resultando de su estudio que **al menos un 77% de los instaladores omiten en sus facturas alguno/s de los datos obligatorios.**

Así pues, el total de instaladores que **incumplen en relación con las facturas**, bien por no emitirlos, bien por hacerlo de forma incompleta, alcanza el **83,18%** de los inspeccionados.

No se han detectado incumplimientos significativos (nulo o por debajo del 5% de incidencia) en cuanto a:

- Numeración correlativa de la factura
- Identificación completa del prestador del servicio
- Nombre y domicilio del cliente

- Descripción del trabajo realizado

El mayor porcentaje de irregularidades se refiere a la ausencia de los siguientes datos:

- Las **leyendas** establecidas en el decreto (87 y 84 instaladores; **77,01%** y **74,33%** respectivamente para la referida a los precios de los materiales y para la referida a la correspondencia entre la cuantía presupuestada y la facturada)
- La información completa sobre el **precio**, con indicación del precio total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos (67 instaladores; **59,30%**)
- El **número de inscripción en el registro** de empresas instaladoras de gas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid (79 instaladores; **69,91%**)

Además, un 51,32% de los instaladores inspeccionados no indican en sus facturas información sobre el período de duración de la garantía (58 instaladores). Este dato no puede ser interpretado de forma amplia como

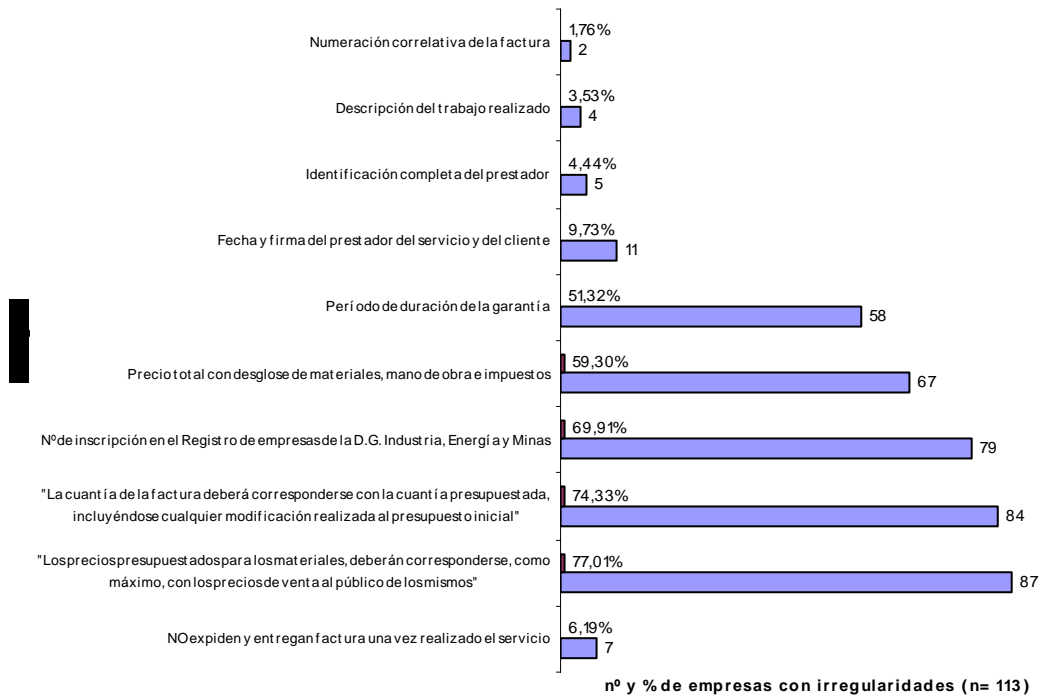
irregularidad, puesto que la obligatoriedad de indicarlo está relacionada con las normas reguladoras de garantías vigentes, las cuáles no afectan en este momento a los servicios inspeccionados.

También se han realizado comprobaciones relativas a la disposición de documento acreditativo del origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados en la prestación del servicio, encontrándose irregularidades al respecto en veinte de los instaladores inspeccionados (17,7%) por no disponer o no aportar dicha acreditación.

En el gráfico III se resumen de forma esquemática las irregularidades detectadas en las facturas.

Gráfico III: Irregularidades en las facturas

### Irregularidades en las facturas



#### \* Garantía

Uno de los objetivos que se planteaban al inicio de la Campaña era comprobar si los trabajos realizados se garantizan por parte de los instaladores de gas. Como ya se ha indicado la falta de garantía no puede interpretarse de forma genérica como irregularidad, puesto que en la actualidad no existe ninguna norma que establezca la obligatoriedad de garantizar estos servicios ni de hacerlo por un plazo determinado.

Tal y como se ha expuesto anteriormente, la indicación del período de garantía en los presupuestos, órdenes de trabajo y/o facturas, es una prueba evidente de que dicho período se ofrece; sin embargo, la ausencia de éste dato en los documentos comprobados tampoco puede interpretarse ni como irregularidad informativa ni como ausencia de período de garantía del servicio, pues debido a la falta de regulación al respecto, puede ofrecerse una garantía verbal que no se plasme en ningún documento o puede no garantizarse el servicio y que el período sea cero. Por este motivo, no se pueden ofrecer datos fiables respecto a la situación real posterior a la prestación del servicio.

Los resultados obtenidos respecto a la indicación del período de garantía en los documentos comprobados, son bastante negativos desde el punto de vista de la mejor protección de los consumidores, con un alto porcentaje de empresas y/o profesionales que no lo indican en los documentos que emiten con motivo de la prestación del servicio.

#### Indicación de período de garantía

NO FIGURA PERÍODO DE GARANTÍA	% INSTALADORES
Presupuestos	39,82%
Órdenes de Trabajo	10,90%
Facturas	51,32%

#### \* **Publicidad**

Sesenta de las empresas o profesionales inspeccionados realizaban algún tipo de publicidad en relación con los servicios que prestaban.

No se ha detectado ninguna irregularidad por falta de acreditación de lo publicitado o no correspondencia entre los servicios ofertados y los servicios prestados.

#### **DESTINO DE LAS ACTUACIONES**

Como consecuencia de las actuaciones inspectoras llevadas a cabo durante la Campaña, se han iniciado **84 expedientes sancionadores** en materia de consumo: 22 de ellos por parte de la Comunidad de Madrid, 57 por parte del Ayuntamiento de Madrid; 2 por el Ayuntamiento de Alcobendas y otros 3 por el de Getafe.

Además se han remitido a las empresas o profesionales 12 cartas de requerimiento de subsanación de irregularidades menores.

#### **CONCLUSIONES**

La primera de las conclusiones que podemos extraer a la vista de los resultados operativos de la Campaña se refiere a la **dificultad para inspeccionar a las empresas y/o profesionales** instaladores de gas;: ha sido preciso contactar con 171 empresas para conseguir las 113 inspecciones efectivas realizadas.

Los resultados obtenidos son bastante negativos desde el punto de vista de la protección de los consumidores: **un 97,34% de las empresas y/o profesionales del sector inspeccionados incumplen la normativa en materia de protección al consumidor.**

Las carencias documentales son numerosas y afectan a todos los documentos de obligada emisión de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto autonómico regulador de la prestación de servicios a domicilio.

El documento obligatorio del que con más frecuencia se carece por parte de los inspeccionados es la hoja informativa de precios (el 27,43% de los instaladores no disponían de ella); seguido de los presupuestos previos (no realizan presupuestos el 15,93% de los instaladores), y de las órdenes de trabajo (12,73% de falta de emisión en caso necesario). En el caso de las facturas, la falta de emisión no resultó ser demasiado significativa (6,19%).

El análisis del contenido de dichos documentos, refleja una situación muy deficitaria de información en relación con la información obligatoria que la norma autonómica antes citada considera necesaria para garantizar los derechos de los usuarios de estos servicios. En este caso el orden se invierte siendo las facturas los documentos más incompletos: carecen de alguno de los datos obligatorios las facturas emitidas

por el 77% de los instaladores inspeccionados; los presupuestos emitidos por el 55,75% de los instaladores; las hojas informativas de precios del 33,62%; y las órdenes de trabajo del 12,73% de los inspeccionados.

Junto a las numerosas irregularidades detectadas en relación con los documentos de obligada emisión por los instaladores, las cuáles afectan de forma significativa a su derecho a una información adecuada y a sus intereses económicos, los usuarios ven limitado su derecho a reclamar cuanto entiendan que sus intereses han sido perjudicados o sus derechos vulnerados, al no disponer de las preceptivas hojas de reclamaciones el 11,5% de los inspeccionados.

A la vista de estos resultados se pone en evidencia una **importante falta de equilibrio en las relaciones entre los profesionales y empresas dedicados a intervenir en las instalaciones de gas de los domicilios de los consumidores y los propios consumidores**. Por ello se hace necesaria una mayor vigilancia y control de la Administración a través de los órganos competentes en materia de consumo y la realización periódica de campañas de inspección en este sector, que además sigue siendo objeto de numerosas reclamaciones y/o denuncias.

**Nota:** Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas