

AEN/CTN 310 TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES

Secretaría: AENOR

Secretaria: Marta FERNÁNDEZ

jarenas@aenor.es

CTN 310 N~~XX~~48
(sustituye al N44 y N46)

Borrador del PNE 310001 aprobado para información pública

PNE 310001

Talleres de reparación de vehículos automóviles.

Requisitos para la prestación de sus servicios.

ÍNDICE

Componer índice

0 INTRODUCCIÓN:

Conscientes de la necesidad de una mayor competitividad en el sector de los talleres de reparación de vehículos automóviles se ha promovido la redacción de una norma UNE específica para ese sector teniendo presente la realidad del mismo y sus necesidades. Este es un sector muy fragmentado, que aglutina a cerca de 40.000 talleres con estructuras de personal muy pequeñas (entre 1 y 5 personas, en su gran mayoría) y, por tanto, con recursos humanos y monetarios limitados. Un sector que, siendo consciente de su importancia y de sus beneficios, no ha llegado a implantar de forma generalizada sistemas de gestión siguiendo estándares internacionales, como la Norma UNE-EN ISO 9001 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos" o la Norma UNE-EN ISO 14001 "Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso".

No obstante esta situación, y precisamente debido a ella, es por lo que la Confederación Española de Talleres de Reparación de Automóviles y Afines (CETRAA) ha promovido esta norma UNE que parte del reconocimiento de la

realidad sectorial señalada. Con independencia de que determinados talleres puedan implantar y certificar sistemas conforme a lo establecido en las mencionadas normas ISO, con esta norma española se busca que todos aquellos talleres que lo deseen dispongan de una herramienta útil, clara y contrastada que les oriente sobre cómo elevar el nivel del servicio que prestan.

Por otra parte, se busca que los talleres españoles consigan alcanzar el reconocimiento social que se merecen por su esfuerzo, profesionalidad y dedicación. Ello implica que debe existir un espejo en el que, de la manera más objetiva posible, se pueda reflejar y medir la calidad de la respuesta de cada taller a las necesidades del cliente.

Lo anterior supone prestar atención a tres ámbitos básicos:

- Los derechos del cliente y la satisfacción de sus necesidades.
- La seguridad de las personas.
- El respeto al medio ambiente.

Al mismo tiempo se busca reducir la siniestralidad de los vehículos y minimizar los riesgos de averías.

En la norma se incorpora un anexo (anexo A) para informar al taller de la legislación principal de carácter estatal que le es aplicable en el momento de la publicación de la norma. La finalidad del mismo es servir de ayuda al taller, pero será responsabilidad de éste mantenerse actualizado respecto de los requisitos legales que le son de aplicación.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos que, para la prestación de sus servicios, deben cumplir los talleres de reparación de vehículos automóviles (2.13) en materia de calidad de servicio, seguridad industrial y medio ambiente. La norma cubre los servicios de mantenimiento, montaje, desmontaje, sustitución de piezas y reparación de vehículos automóviles, instalación de equipos, sistemas, componentes y accesorios, así como la reforma y/o adaptación de vehículos.

La norma cubre los servicios prestados tanto dentro como fuera del taller.

La norma es de aplicación a talleres debidamente autorizados o registrados por los organismos competentes de conformidad con la legislación vigente en cualquiera de sus ramas y especialidades o subespecialidades, quedando expresamente excluidas, en su caso, aquellas empresas que no dispongan de un local para el desarrollo de su actividad.

NOTA

A lo largo del texto se hablará de vehículos para referirse a vehículos automóviles

2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2.1 atmósferas explosivas (ATEX):

Mezcla con el aire, en condiciones atmosféricas normales, de sustancias inflamables en forma de gases, vapores, nieblas o polvo en la que, tras una ignición, la combustión se propaga a la totalidad de la mezcla no quemada.

[RD 681/2003 de 12 de junio sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores expuestos a los riesgos derivados de atmósferas explosivas en el lugar de trabajo]

NOTA

En los talleres se concreta en las cabinas de pintura, salas de preparación de mezclas, zonas de lavado de piezas y herramientas con disolventes, zonas específicas para reparación y soldadura de elementos de aluminio y en zonas de recarga de baterías.

2.2 cliente:

Persona física o jurídica que solicita los trabajos (2.10) y en su caso acepta o autoriza el presupuesto.

2.3 depositante:

Persona física que en nombre propio o en representación del cliente (2.2) deposita el vehículo en el taller.

2.4 documento de protección contra explosiones (DPCE)

Documento que contempla los siguientes aspectos en el taller:

- determinación y evaluación de los riesgos de explosión;
- medidas de prevención para minimizar los riesgos de explosión; e
- identificación y clasificación de zonas donde se pueda formar riesgo de explosión.

[RD 681/2003 de 12 de junio sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores expuestos a los riesgos derivados de atmósferas explosivas en el lugar de trabajo]

2.5 máquina:

Objeto fabricado y compuesto por un conjunto de piezas ajustadas entre sí que se usa para facilitar o realizar un trabajo (2.10) determinado, accionado por una fuerza distinta a la humana o animal.

2.6 parte de trabajo:

Documento interno que especifique los trabajos (2.10) a realizar sobre el vehículo.

2.7 puesta en conformidad:

Adecuación de las máquinas (2.5) construidas con anterioridad a 1995, sin marcado CE, a los requisitos legales y reglamentarios de seguridad y salud laboral que le sea de aplicación en el momento de producirse esa puesta en conformidad.

2.8 residuo:

Cualquier sustancia u objeto que su poseedor deseché o tenga la intención o la obligación de desechar.

[Ley 22/2011 de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados]

2.9 residuo peligroso:

Residuo (2.8) que presenta una o varias de las características peligrosas enumeradas en el anexo III de la Ley 22/2011, y aquél que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en los convenios internacionales de los que España sea parte, así como los recipientes y envases que lo hayan contenido.

[Ley 22/2011 de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados]

2.10 trabajo:

Cualquier operación que se haga respecto al vehículo.

2.11 trabajo adicional:

Trabajo (2.10) a realizar en la intervención del vehículo para el que no se dispone de previa autorización del cliente (2.2).

2.12 trabajo repetido:

Trabajo (2.10) que ha de volver a realizar el taller ante un error identificado antes de la entrega del vehículo al cliente(2.2).

2.13 vehículo automóvil:

Aparato capaz de circular por las vías públicas que, dotado de medios de propulsión mecánica propios o independientes del exterior, circula sin carriles, destinado tanto al transporte de personas, como de cosas o mercancías, así como al arrastre de otros vehículos. Incluye motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos articulados.

[Real Decreto 1457/1986 por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles de sus equipos y componentes]

3 REQUISITOS PARA LOS TALLERES**3.1 Requisitos relativos a la documentación****3.1.1 Documentos exigibles para el ejercicio de la actividad**

El taller debe acreditar que dispone de los siguientes documentos: licencia de apertura, licencia de actividad e inscripción en registro especial de talleres.

3.1.2 Requisitos de control de la documentación

Los documentos o registros requeridos en los diferentes apartados de esta norma y los documentos o registros que el taller establezca para dar cumplimiento a esta norma deben almacenarse de tal forma que estén protegidos (contra la pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad) y se encuentren disponibles para el taller.

El tiempo de conservación de los mismos debe ser el establecido por la legislación vigente o por esta norma y en su defecto, al menos, 2 años.

NOTA

Los documentos y registros pueden presentarse en cualquier tipo de soporte salvo que la propia norma especifique lo contrario.

3.2 Requisitos para los talleres relativos a la calidad del servicio

3.2.1 Generalidades

En el apartado 3.2 se establecen los requisitos de calidad que deben cumplir los talleres para satisfacer al cliente (2.2).

3.2.2 Requisitos para las citas

En relación con las citas el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se dispone de un protocolo de conversación con el cliente para concertar citas en el que se describen las pautas de comportamiento con él, los datos que se le deben solicitar y la información que se le debe ofrecer.
- b) Se dispone de una base de datos de los clientes y del histórico de vehículos con los trabajos (2.10) efectuados en los mismos.
- c) Se encuentra implantado un sistema de actuación para detectar las necesidades del cliente, recoger información de los trabajos que se deben realizar sobre el vehículo y ofrecer posibles servicios.
- d) Se dispone de una agenda de citas para conocer cada día las horas disponibles del taller.
- e) Cuando se concreta una cita con el cliente, ésta se registra en la agenda de citas y se recuerda al cliente la necesidad de presentar el permiso de circulación y la ficha técnica del vehículo.
- f) La visita del cliente se prepara revisando el histórico del vehículo y del cliente, en caso de existir antecedentes.

g) Se comunican al cliente las situaciones en las que la cita concertada sufre retraso o incidencia que impide cumplir con lo pactado con el cliente.

3.2.3 Requisitos para la recepción del cliente / vehículo

En relación con la recepción del cliente/vehículo el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

a) Se dispone de un protocolo para la recepción del vehículo, especificando las pautas de comportamiento con el cliente, los datos que se le deben solicitar y la información que se le debe ofrecer.

b) Se dispone de un área de atención para el cliente diferenciada del área de trabajo y debidamente señalizada.

c) Se encuentra implantado un sistema de planificación de las recepciones y diagnósticos de los vehículos que optimice las cargas de trabajo y permita cumplir con los plazos previstos de entrega de los vehículos a los clientes.

d) Se realiza y documenta un reconocimiento visual del estado exterior del vehículo en el momento de su entrada en el taller empleando listas de verificación en las que se hace constar cualquier deficiencia preexistente en el vehículo (ejemplo: golpes, rayas o ausencia de determinados elementos del vehículo) y se obtiene la firma del cliente o depositante (2.3) en ese documento.

e) Se informa al cliente del precio de los posibles trabajos a realizar en su vehículo. En caso de que no sea posible hacer una estimación de costes, los talleres deben comunicar al cliente esta situación e informar de su derecho a presupuesto previo y del coste de su confección en su caso.

f) Se entrega al depositante un resguardo del depósito del vehículo en las instalaciones del taller, en el que conste si el vehículo es depositado para la ejecución de trabajos o para la elaboración de un presupuesto.

g) El resguardo de depósito, además de lo indicado en el apartado anterior contiene: los datos del vehículo (marca, modelo, matrícula, número de kilómetros recorridos, nivel de carburante); el número del taller en el Registro Especial correspondiente; la fecha prevista de entrega del vehículo reparado o del presupuesto solicitado; los datos del cliente (nombre, DNI o documento de identificación, domicilio y medio de contacto); la autorización del cliente para incorporar sus datos al fichero de clientes y para el tratamiento de los mismos conforme a la finalidad del fichero, informándole de sus derechos en materia de protección de datos.

h) Se dispone de medidas o mecanismos para la protección adecuada de los vehículos bajo custodia del taller en, al menos, los siguientes elementos: volante, alfombrilla, asiento, palanca de cambios y freno de mano.

i) Los vehículos bajo la custodia del taller no quedan depositados en la vía pública fuera del horario de atención al público vigente salvo que el taller disponga de una póliza que cubra los riesgos derivados de esta situación.

3.2.4 Requisitos para la información al cliente

En relación con la información a suministrar al cliente el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

a) Se exhibe al público, de forma perfectamente visible desde el exterior, el horario vigente de prestación de servicio al público.

b) Se informa al cliente de sus derechos como consumidor mediante un cartel que debe estar expuesto en lugar visible dentro del establecimiento en el área de atención para el cliente.

c) El cartel informativo de los derechos del cliente mencionado en el punto b) de este apartado debe contener, al menos, las siguientes leyendas:

- El cliente tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite.
- El taller tiene derecho al cobro de los costes de elaboración del presupuesto en caso de que el cliente decida no reparar el vehículo.
- Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses ó 2.000 kilómetros (excepto vehículos industriales en que el plazo será de quince días), en las condiciones legalmente establecidas.

d) Se exhiben al público, de forma perfectamente visible, los precios vigentes aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos, así como los precios de otros servicios que se presten (ejemplo: aquellos que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo del taller, por servicios móviles propios, gastos diarios por estancia, etc.)

e) Se informa al cliente, en su caso, de la utilización de recambios usados, reacondicionados y/o reconstruidos dejando constancia expresa en los resguardos de depósito o en los presupuestos, que deben contar con la autorización escrita del cliente mediante firma por parte de éste del documento en que conste la utilización de tales recambios.

f) Se informa al cliente de las aportaciones económicas o impuestos para una correcta gestión de los residuos (2.8) (véase el apartado 3.4.7).

g) Se informa al cliente mediante un cartel expuesto en lugar visible de la disponibilidad de hojas de reclamaciones.

h) Se informa al cliente del derecho de retención de los vehículos en el taller hasta que se le abonen los trabajos realizados o sus honorarios por la confección de presupuesto a través de un cartel expuesto en el interior de las instalaciones y en lugar visible, en el resguardo de depósito o en el presupuesto.

3.2.5 Requisitos relativos al diagnóstico y al presupuesto

En relación con el diagnóstico y el presupuesto el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se informa al cliente del plazo en el que el diagnóstico o el presupuesto, en su caso, estarán disponibles.
- b) Una vez efectuado el diagnóstico, se informa al cliente, por escrito, de las averías observadas en el vehículo y de las posibles consecuencias que pudieran derivarse para el vehículo de la no reparación de dichas averías.
- c) Se entrega, a solicitud del cliente, un presupuesto escrito para su aceptación, debiendo conservar copia del mismo el taller.
- d) El presupuesto incluye todos los datos del vehículo (marca, modelo, matrícula, número de kilómetros recorridos, nivel de carburante); el número del taller en el Registro Especial correspondiente; la fecha prevista de entrega del vehículo reparado o del presupuesto solicitado; los datos del cliente (nombre, DNI o documento de identificación, domicilio y medio de contacto); la autorización del cliente para incorporar sus datos al fichero de clientes y para el tratamiento de los mismos conforme a la finalidad del fichero, informándole de sus derechos en materia de protección de datos.
- e) El presupuesto, además de lo indicado en la letra anterior incluye el tiempo de validez del mismo, que en ningún caso será inferior a doce días.
- f) En el presupuesto se informa de la fecha prevista de entrega del vehículo reparado a partir de la aceptación del presupuesto. Si por cualquier motivo no imputable al taller, el plazo previsto de entrega no pudiera cumplirse, se comunican de inmediato y por escrito al cliente las razones del retraso, así como el nuevo plazo previsto para la entrega del vehículo ya reparado.
- g) Se recaba la autorización por escrito y la firma del cliente para la realización de los trabajos presupuestados a través de la aceptación del presupuesto.

3.2.6 Requisitos relativos a la distribución de los trabajos

En relación con la distribución de los trabajos el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se da preferencia a los trabajos en garantía y a los trabajos repetidos (2.12).
- b) Se dispone en todo momento por parte del personal del taller encargado de la atención al cliente de la información necesaria sobre la evolución de los trabajos en el vehículo.

3.2.7 Ejecución de los trabajos

3.2.7.1 Aceptación del presupuesto

En relación con la aceptación del presupuesto el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se comprueba antes de comenzar los trabajos si el presupuesto ha sido aceptado mediante la firma del mismo por el cliente o si en el resguardo de depósito consta la renuncia expresa a la elaboración del presupuesto.
- b) Cuando el presupuesto no sea aceptado por el cliente y éste comunique al taller su intención de retirar el vehículo, se realizan las operaciones necesarias para devolver el vehículo en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.
- c) En los supuestos contemplados en el apartado b de este apartado se entrega al cliente una factura con las operaciones realizadas hasta el momento.

3.2.7.2 Elaboración del parte de trabajo:

En relación con la elaboración del parte de trabajo (2.6) el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Para llevar a cabo una operación se abre un parte de trabajo en el que se recogen los trabajos a realizar.
- b) El parte de trabajo recoge los trabajos realizados en el vehículo conforme se van produciendo, así como los materiales utilizados y los tiempos empleados.

3.2.7.3 Averías sobrevenidas y trabajos adicionales

En relación con las averías sobrevenidas y los trabajos adicionales (2.11) el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se comunican por escrito al cliente, en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación, así como trabajos adicionales a realizar y su importe.
- b) Se dispone de la conformidad por escrito del cliente antes de realizarse los trabajos.
- c) Se actualiza el parte de trabajo y se planifica su ejecución.
- d) En caso de no aceptación de la reparación de averías sobrevenidas o de la realización de trabajos adicionales por parte del cliente, la falta de aceptación y necesidad de ejecución se hace constar en la factura.
- e) Se informa al cliente por escrito de que el taller no se responsabiliza de la avería sobrevenida en relación con los trabajos efectuados cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por el cliente de la reparación de anomalías o averías ocultas o ejecución de trabajos adicionales previamente comunicados.

3.2.7.4 Métodos a emplear en los trabajos

Los métodos empleados por el taller deben ajustarse, cuando existan, a los descritos por los fabricantes en su documentación técnica.

3.2.7.5 Requisitos de las piezas

En relación con las piezas utilizadas el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

a) Únicamente se emplean piezas que cumplan con lo siguiente:

- su utilización no está prohibida por lo dispuesto en el código de la circulación vigente;
- llevan de manera legible e indeleble la marca del fabricante en los casos exigidos por la legislación específica;
- llevan la contraseña de homologación que sea obligatoria.

b) No se instalan piezas aportadas por el cliente que afecten a la seguridad vial.

c) Se informa por escrito al cliente de que las piezas aportadas por él no quedan cubiertas por la garantía.

3.2.7.6 Empleo de piezas usadas

En relación con las piezas usadas el taller debe asegurar que cumple con los siguientes requisitos:

a) Se obtiene la previa conformidad escrita del cliente para instalar piezas reacondicionadas o reconstruidas por los fabricantes de las mismas, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el organismo competente. Se facilita información al cliente de la procedencia de las piezas y de la garantía de las mismas, haciéndose constar, además, de forma fehaciente, en el caso de industrias especializadas autorizadas por el organismo competente, dicha circunstancia y el número de registro especial de fabricantes que les corresponda.

b) Se obtiene la previa conformidad escrita del cliente para instalar determinadas piezas usadas, reconstruidas por talleres especialistas, expresamente autorizados por el organismo competente, para la utilización exclusiva de éstas en las reparaciones que ellos efectúen en vehículos, cuyos modelos incorporen la pieza reconstruida, debiendo el taller responsabilizarse también por escrito de que tales piezas se hallan en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

- c) Se obtiene la previa conformidad escrita del cliente para utilizar piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar en los casos siguientes:

- Por razón de urgencia justificada.
- Por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de repuestos.
- Por cualquier otra razón aceptada por el usuario; siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

Se asume por escrito por parte del taller la responsabilidad de que las piezas usadas se encuentran en buen estado o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara.

3.2.7.7 Justificación documental

El taller debe tener a disposición del cliente la justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en los trabajos.

3.2.7.8 Comprobación del seguro de responsabilidad civil

En relación con el seguro de responsabilidad civil el taller debe asegurar que cumple con los siguientes requisitos:

- a) Se dispone de un seguro multirriesgo que cubra los riesgos inherentes a su actividad, así como las instalaciones del propio taller y los vehículos depositados y, en especial, la responsabilidad civil y postrabajos.
- b) En el caso de que el vehículo vaya a ser probado en la vía pública se comprueba por el taller que el vehículo dispone de seguro de responsabilidad civil obligatorio o que el seguro de responsabilidad civil del propio taller cubre los riesgos derivados de la circulación del vehículo en prueba.

3.2.8 Requisitos relativos a la gestión de compras de recambios

En relación con la gestión de compras de recambios el taller debe asegurar que cumple con los siguientes requisitos:

- a) Dispone de un listado de sus proveedores y subcontratistas a disposición de la persona encargada de gestionar las compras que incluye, al menos, nombre y modo de contacto.
- b) Guarda los albaranes y facturas de los recambios adquiridos y servicios contratados a sus proveedores y subcontratistas.

- c) Dispone de un inventario al cierre del ejercicio fiscal de recambios y/o materiales disponibles en stock para conocer su existencia y valor.

3.2.9 Requisitos relativos al control de calidad

En relación con el control de calidad el taller debe asegurar que cumple con los siguientes requisitos:

- a) Se realiza un control de calidad durante los trabajos verificando que cada una de las operaciones recogidas en el parte de trabajo se han llevado a cabo con éxito, haciéndolo constar en dicho parte.

NOTA

El propio operario puede realizar autocontrol

- b) Se realiza un control de calidad final cuando todos los trabajos se han finalizado y en todas las intervenciones, haciéndolo constar en el parte de trabajo a través de la firma del operario.

3.2.10 Requisitos relativos a la entrega del vehículo y la factura

En relación con la entrega del vehículo y la factura el taller debe asegurar que cumple con los siguientes requisitos:

- a) Se concierta una cita con el cliente para la entrega del vehículo una vez esté reparado o terminado el servicio contratado.
- b) Para la entrega del vehículo se exige al cliente o persona que actúe en su nombre la entrega del depósito o el presupuesto firmado. En defecto de estos documentos se comprueba la identidad del cliente. En el caso de persona que actúe en nombre del cliente se comprueba que está autorizada para la retirada del vehículo.
- c) Se entrega junto con el vehículo factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifica cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas utilizadas y horas de trabajo empleadas, especificando el precio por unidad, así como la información de carácter ambiental recogida en 3.4.7.
- d) En la factura se hace constar explícitamente -con letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros- la duración de la garantía y las siguientes leyendas:

"La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación".

"La manipulación por terceros de las piezas garantizadas puede invalidar la garantía".

e) se conserva copia de la factura firmada por la persona que recoge el vehículo con la mención "RECIBÍ".

En caso de que la entrega del vehículo no se efectúe al cliente, el taller debe conservar registro de la oportuna autorización.

3.2.11 Requisitos relativos a la satisfacción del cliente

En relación con la satisfacción del cliente el taller debe asegurar que cumple con los siguientes requisitos:

a) Se realiza un seguimiento periódico de la satisfacción del cliente.

NOTA

Las fuentes para el seguimiento de dicha satisfacción pueden ser tan diversas como el taller establezca. Por ejemplo: encuestas de satisfacción del cliente, opinión del cliente sobre la calidad del producto/servicio, buzón de sugerencias, análisis de la cartera de clientes, felicitaciones, garantías utilizadas, informes comerciales, informes de la marca, etc.

b) Se registran por escrito todas las reclamaciones presentadas por el cliente, identificando al reclamante, la fecha de la reclamación y señalando el motivo de la misma, así como la vía por la que se ha presentado (presencialmente, por teléfono, carta, correo electrónico, hoja de reclamaciones, etc.) y haciendo constar la respuesta facilitada al cliente.

3.2.12 Requisitos relativos a la gestión de garantías

En relación con la gestión de garantías el taller debe asegurar que cumple con los siguientes requisitos:

a) Se documenta cada reclamación en garantía que realice el cliente, con al menos el siguiente contenido: reclamante, vehículo, fecha de la reclamación, descripción de la reclamación comunicada por el cliente, resguardo de depósito asociado, instalaciones en las que se deposita el vehículo y taller en el que se efectúen los trabajos.

b) Una vez recepcionado el vehículo se realiza una diagnosis en un plazo máximo de 48 horas, reflejando el resultado de la misma en el documento indicado en el punto a). En caso de que no se pueda realizar el diagnóstico en ese plazo, se debe informar al cliente por escrito de esta situación.

c) Se comunica por escrito al cliente el resultado de la diagnosis indicándole si la reclamación está o no cubierta por la garantía y, de estarlo, el plazo en que podrá retirar el vehículo ya reparado.

d) Se entrega junto con el vehículo justificación documental en la que conste la fecha de entrega del vehículo reparado y los trabajos efectuados, así como -con

letra de tamaño no inferior a 1,5 milímetros- la duración de la garantía y las siguientes leyendas:

"La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación"

"La manipulación por terceros de las piezas garantizadas puede invalidar la garantía".

e) Se conserva una copia del documento firmado por la persona que retirada el vehículo con la mención "RECIBÍ" y se une a los documentos de reclamación.

En caso de que la entrega del vehículo no se efectúe al cliente, el taller debe conservar registro de la oportuna autorización.

3.3. REQUISITOS PARA LOS TALLERES RELATIVOS A SEGURIDAD INDUSTRIAL

3.3.1 Generalidades

En el apartado 3.3 se establecen los requisitos de seguridad que deben cumplir las instalaciones, las máquinas (2.5), los equipos y los instrumentos de medida de los que dispone el taller para la prestación de sus servicios.

3.3.2 Requisitos de seguridad industrial para las instalaciones

3.3.2.1 Aire comprimido

En relación con el aire comprimido el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) El compresor se somete al mantenimiento establecido por su fabricante.
- b) El calderín de aire comprimido dispone de placa de fabricante, está legalizado, dispone del plan de inspección correspondiente y pasa las inspecciones exigidas por la legislación (véase con carácter informativo el anexo B- insertar [hipervínculo](#));
- c) Se conservan los registros de la legalización y de los mantenimientos e inspecciones especificados en los puntos a) y b) anteriores.

3.3.2.2 Calefacción

En relación con la calefacción el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) El generador de calor/frío se somete al mantenimiento por un mantenedor autorizado y pasa una inspección periódica por organismo de control autorizado (en adelante OCA) según lo exigido por la legislación (véase con carácter informativo el anexo C- [insertar hipervínculo](#)).
- b) Los vasos de expansión pasan inspecciones periódicas.
- c) Se conservan los registros de los mantenimientos y las inspecciones especificados en los puntos a) y b) de este apartado.

3.3.2.3 Depósitos de almacenamiento de combustible

En relación con los depósitos fijos de almacenamiento de combustible el taller debe asegurar:

- a) Que se encuentran legalizados, se revisan y se inspeccionan periódicamente por OCA según lo especificado por la legislación (véase con carácter informativo el anexo D- [insertar hipervínculo](#)).
- b) Que en caso de que existan depósitos enterrados en desuso, éstos se inertizan conforme a la legislación aplicable.
- c) Se conservan los registros de la legalización, las revisiones e inspecciones periódicas y de las inertizaciones, en su caso, especificadas en los puntos a) y b) de este apartado.

3.3.2.4 Instalación de Baja Tensión

En relación con las instalaciones de Baja Tensión el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Los cuadros de la instalación de Baja Tensión se encuentran perfectamente identificados.
- b) La instalación de Baja Tensión se encuentra legalizada y se revisa por un OCA de forma periódica.
- c) Se conservan los registros de la legalización, así como de las revisiones periódicas especificadas en punto b) de este apartado.

3.3.2.5 Instalación de Alta Tensión

En relación con las instalaciones de Alta Tensión el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) La instalación de Alta Tensión se somete a mantenimiento por mantenedor autorizado y pasa inspecciones periódicas por OCA.
- b) Se conservan los registros de los mantenimientos y las inspecciones especificados en el punto a) de este apartado.

3.3.2.6 Sistema contra incendios

En relación con los sistemas contra incendios el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Los sistemas contra incendios se someten a mantenimiento por mantenedor autorizado.
- b) Los sistemas contra incendios de los talleres con licencia de apertura posterior al 1 de enero de 2005 pasan inspección periódica anual por OCA.
- c) Se conservan los registros de los mantenimientos y las inspecciones especificados en puntos a) y b) de este apartado.

3.3.2.7 Almacenamiento de productos químicos

En relación al almacenamiento de productos químicos el taller debe asegurar que se cumple con los siguientes requisitos:

- a) Los almacenes de productos químicos cumplen con la legislación aplicable;
- b) En el caso de que existan gases presurizados en botellas, se mantienen las condiciones de almacenaje de seguridad establecidas por la legislación y se aplican los siguientes requisitos:
 - 1) Las botellas no se almacenan en huecos de escaleras, ni zonas de paso o pasillos.
 - 2) La zona de almacenamiento está ventilada.

- 3) Las botellas están sujetas para evitar caídas.
- 4) Las botellas están permanentemente identificadas.
- 5) Las botellas se mantienen alejadas de cualquier fuente de calor.

3.3.2.8 Instalación receptora de gas

En relación con la instalación receptora de gas el taller debe asegurar que se conservan los registros de las inspecciones realizadas a la misma por su empresa suministradora.

3.3.2.9 Requisitos legales y reglamentarios relativos a ATEX

En relación con los requisitos legales y reglamentarios relativos a ATEX el taller que pueda generar atmósferas explosivas (2.1) debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se desarrolla el documento de protección contra explosiones (2.4) (DPCE) y un plan de acción;
- b) Se conservan el documento de protección contra explosiones, el plan de acción, así como las evidencias del seguimiento de este último.

3.3.2.10 Elevadores

En relación con los elevadores el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Los elevadores de vehículos se someten a mantenimiento por personal competente y especializado y siguiendo el manual de su fabricante.
- b) Los elevadores de personas disponen de número de registro de aparato elevador (RAE), de un contrato de mantenimiento con un mantenedor autorizado y pasan las inspecciones periódicas por OCA según lo exigido por la legislación (véase con carácter informativo el anexo E).
- c) Los elevadores montacargas se someten a mantenimiento periódico.
- d) Se conservan los registros de los mantenimientos y las inspecciones especificados en los anteriores puntos a) b) y c) de este apartado.

3.3.3 Requisitos de seguridad industrial para las máquinas y equipos

En relación con las máquinas y equipos el taller debe asegurar que todos los equipos y máquinas del taller, además de los incluidos específicamente en esta norma, tienen marcado CE o documento de puesta en conformidad (2.7) y manual de instrucciones en castellano.

3.3.4 Requisitos para los equipos sujetos a control metrológico

En caso de que se disponga de equipos sujetos a control metrológico, el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) se someten a calibración mínima anual los siguientes equipos:
 - analizadores de gases y opacímetros;

- manómetros, y
- llaves dinamométricas.

b) se conserva registro de las calibraciones realizadas.

3.3.5 Fosos

En caso de que el taller disponga de foso, éste debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) las paredes y suelos deben ser de material impermeable, incombustible y fácilmente lavable;
- b) el suelo debe ser antideslizante y provisto de pendiente para conducir los líquidos que se derramen al sistema de evacuación del mismo;
- c) debe disponer de doble acceso para el personal;
- d) cuando no se use, debe estar protegido para evitar la caída en su interior con al menos cubierta o barandilla;
- e) debe disponer de un rodapié alrededor que impida la caída de objetos;
- f) debe disponer de un sistema de ventilación que renueve el aire por completo cada 5 minutos, mientras esté en uso;
- g) en caso de disponer de iluminación artificial, ésta debe ser antideflagrante.

3.3.6 Polipastos y puentes grúa

En caso de que el taller disponga de polipastos y puentes grúa presentes en el taller, éstos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) tener marcado CE o documento de puesta en conformidad;
- b) someterse a mantenimiento mínimo anual;
- c) el taller debe conservar registros de los mantenimientos realizados conforme al punto b) de este apartado.

3.4 REQUISITOS PARA LOS TALLERES RELATIVOS AL MEDIO AMBIENTE

3.4.1 Generalidades

En el apartado 3.4 se establecen los requisitos relativos a la protección del medio ambiente que deben cumplir los talleres en relación con la prestación de sus servicios.

3.4.2 Requisitos para las emisiones atmosféricas

3.4.2.1 Requisitos para los focos de emisión

En relación a los focos de emisión el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se identifican los focos de emisión.
NOTA: la ficha de producto o similar puede considerarse una evidencia de esa identificación.
- b) Se catalogan los focos de emisión identificados, conforme a la legislación vigente (véanse con carácter informativo el anexo A.3 y el anexo F).
- c) Se inscriben los focos catalogados y se realizan los controles oportunos en los casos en que es exigido por la legislación vigente y/o por la comunidad autónoma donde se ubica el taller.
- d) Se almacenan y conservan registros de la identificación, catalogación, inscripción y control de los focos, según sea aplicable.

3.4.2.2 Requisitos para los gases fluorados

En el caso de talleres que manipulan gases fluorados para recarga y utilización en los vehículos de los clientes, el taller debe disponer de la certificación y el carné de manipular que acredite que el personal que realiza la operación está certificado para ello.

3.4.3 Requisitos para los suelos

En relación con el suelo el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Se presenta ante el órgano competente el informe preliminar de situación del suelo exigido por la legislación (véase con carácter informativo el anexo A.3).
- b) Se almacena y conserva el informe preliminar de situación del suelo.

3.4.4 Requisitos para los ruidos

El taller debe adoptar las medidas oportunas con el fin de no superar los valores límite de emisión de ruidos al medio ambiente exterior establecidos, para este tipo de actividad, por la normativa autonómica y/o ordenanza municipal correspondiente.

3.4.5 Requisitos para los vertidos al agua

En relación con los vertidos al agua el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos:

- a) Tanto si el vertido es a cauce público, a colector, a fosa séptica o al mar se dispone de autorización por parte del órgano competente.

NOTA

Las autorizaciones para vertidos de aguas residuales a aguas continentales, vertidos a río, acequia o terreno son competencia de la Confederación Hidrográfica correspondiente y los vertidos a red de saneamiento, colector o estación depuradora de aguas residuales (EDAR) son competencia del Ayuntamiento correspondiente o entidad titular de la instalación, según el caso.

Las autorizaciones para vertidos a fosa séptica competen a la Confederación Hidrográfica correspondiente, respecto a la impermeabilidad y ausencia de vertido, y a la EDAR respecto a la aceptación de las aguas residuales.

Las autorizaciones para vertidos de aguas residuales al mar son competencia de la Comunidad Autónoma correspondiente.

- b) Los vertidos cumplen con las exigencias establecidas en las autorizaciones correspondientes.

NOTA

Ejemplos de sistemas de control de la prevención de la contaminación que permiten cumplir con los controles exigidos por las autorizaciones para los de origen industrial: arquetas, separadores de hidrocarburos, de grasas, decantadores....

- c) Se almacenan y conservan las autorizaciones y los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos establecidas en las mismas.

3.4.6 Requisitos para los residuos

3.4.6.1 Generalidades en relación con la gestión de residuos

En relación con la gestión de residuos el taller debe cumplir con los requisitos establecidos en este apartado, así como los establecidos en 3.4.6.2 y 3.4.6.3 según proceda. Así, el taller debe asegurar que:

- a) Se realiza una comunicación previa al inicio de su actividad ante el órgano competente de la comunidad autónoma.

NOTA

No será obligatoria la comunicación previa en el caso de que el taller no genere residuos peligrosos y la cantidad de residuos no peligrosos que genere sea inferior a 1.000 t/año.

- b) El taller utiliza los medios a su alcance para minimizar la generación de residuos (Por ejemplo: utilizando envases más grandes).
- c) En la entrega de los residuos a un gestor autorizado se tiene en cuenta, en su caso, lo establecido en la legislación específica que regula determinados flujos de residuos gestionados mediante sistemas de responsabilidad ampliada del productor. Por ejemplo: envases, baterías, aparatos eléctricos y electrónicos, neumáticos o aceites.
- d) Se almacena y conserva la documentación generada en los puntos anteriores de este apartado 3.4.6.1.

3.4.6.2 Requisitos para los residuos no peligrosos

En relación con la gestión de residuos no peligrosos, el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos, además de los exigidos en el apartado 3.4.6.1:

- a) Se lleva a cabo un correcto almacenamiento de los residuos en condiciones adecuadas de higiene y seguridad respetando los plazos establecidos por la legislación vigente (véase con carácter informativo el anexo A.3).
- b) Los residuos se entregan a gestor de residuos autorizado.
- c) Se dispone de los documentos de identificación exigidos por la legislación vigente (véase con carácter informativo el anexo A.3).
- d) Se dispone de contrato de tratamiento exigidos por la legislación vigente (véase con carácter informativo el anexo A.3).
- e) Se almacena y conserva la documentación generada en los puntos anteriores de este apartado 3.4.6.2.
- f) El taller suministra al gestor la información necesaria para el adecuado tratamiento o eliminación del residuo.
- g) En el caso de producir más de 1.000 t/año se elabora un archivo cronológico de residuos no peligrosos donde se anotan las cantidades, naturaleza, origen y destino de los residuos generados. El archivo se almacena y conserva durante 3 años.

3.4.6.3 Requisitos para los residuos peligrosos

En relación con la gestión de residuos peligrosos (2.9) el taller debe asegurar que se cumplen los siguientes requisitos, además de los exigidos en los apartados 3.4.6.1 y 3.4.6.2:

- a) El taller se encuentra inscrito en el registro de productores de residuos peligrosos.

b) los residuos peligrosos se almacenan de forma segura para evitar posibles contaminaciones:

1) Se envasan y etiquetan según la legislación aplicable (véase con carácter informativo el anexo A.3).

2) No se mezclan ni diluyen con otras categorías de residuos, sustancias o materiales.

NOTA

En la aplicación de este requisito debe tenerse en cuenta que la legislación permite la mezcla de distintas categorías de aceites usados entre sí, siempre que dicha mezcla no impida su tratamiento.

3) Se almacenan por un tiempo limitado de 6 meses desde el momento en que se empiezan a depositar.

4) Se emplean sistemas de retención eficaces de productos/residuos almacenados para evitar vertidos a suelos y/o agua.

c) Los residuos peligrosos son entregados a gestor autorizado generándose la documentación necesaria marcada por la legislación (véase con carácter informativo el anexo A.3): documentos de control y seguimiento o documento de identificación, notificación de traslado (solo en el caso de ser operadores del traslado).

NOTA

En el anexo G se hace referencia a los códigos LER de uso más frecuente en el taller y que son empleados en el documento de identificación.

d) Los productores de más de 10 toneladas de residuos peligrosos disponen de una garantía financiera, cuando son obligados a ello, y realizan además un estudio de minimización de residuos.

e) Se almacena y conserva la documentación generada en los puntos anteriores de este apartado 3.4.6.3.

f) Se elabora un archivo cronológico de residuos peligrosos donde se anotan las cantidades, naturaleza, origen y destino de los residuos generados. El archivo se almacena y conserva durante 3 años.

NOTA

De forma coloquial el archivo cronológico es conocido como "Libro de Residuos". Puede ser físico o telemático.

3.4.7 Requisitos sobre la información de carácter ambiental a proporcionar al cliente

El taller debe informar en la factura al cliente en línea separada y con los contenidos que establece la legislación vigente (véase con carácter informativo el anexo A.3) de los siguientes conceptos:

- aportación económica para la gestión de neumáticos fuera de uso;
- aportación económica para la gestión de aceites usados;
- impuesto de gas fluorado.

NOTA

Los importes de dichas aportaciones económicas son los mismos que lo abonados por el taller en el momento de la adquisición de los correspondientes productos

ANEXO A

(informativo)

A.0 introducción:

Este anexo pretende informar al taller de la legislación principal de carácter estatal que le es aplicable en el momento de la publicación de la norma. Cada taller deberá identificar los cambios legislativos que se vayan produciendo con posterioridad a su publicación.

Anexo A.1 LEGISLACION EN MATERIA DE CALIDAD Y CONSUMO

- Código Civil, artículos 1.600, 1730 y 1.780.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- 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.
- Real Decreto 866/2010, de 2 de julio, por el que se regula la tramitación de las reformas de vehículos.
- Real Decreto 455/2010, de 16 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1457/1986.
- Real Decreto 369/2010 que modifica al R.D. 2100/1976, sobre fabricación, importación, venta y utilización de piezas, elementos o conjuntos para reparación de automóviles.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que regula el Sistema Arbitral de Consumo .
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- 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.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 1457/1986 por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles de sus equipos y componentes.
- Real Decreto 2100/1976, de 10 de agosto, sobre fabricación, importación, venta y utilización de piezas, elementos o conjuntos para reparación de automóviles.
- Orden IET/1071/2013, de 6 de junio, por la que se regula la autorización de talleres para la instalación, reparación, comprobación y revisión periódica de tacógrafos analógicos.

Anexo A.2 LEGISLACION EN MATERIA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

- Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 88/2013 de 8 de Febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica complementaria AEM 1 "Ascensores" del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985 de 8 de Noviembre.
- Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.
- Real Decreto 1644/2008, de 10 de octubre, por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.
- Real Decreto 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Contra Incendios en los establecimientos industriales.
- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.

- Real Decreto 379/2001, de 6 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos y sus instrucciones técnicas complementarias MIE APQ.
- Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las instrucciones técnicas complementarias MI IP03, aprobada por el Real Decreto 1427/1997, de 15 de septiembre, y MI-IP04, aprobada por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre.
- Real Decreto 769/1999, de 7 de mayo, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, 97/23/CE, relativa a los equipos a presión y se modifica el Real Decreto 1244/1979, de 4 de abril, que aprobó el Reglamento de Aparatos a Presión
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios
- Real Decreto 3275/1982, de 12 de noviembre, sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación
- Orden ITC/3700/2006, de 22 de noviembre, por la que se regula la presión de los neumáticos de los vehículos a motor

Anexo A.3 LEGISLACION EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Ley 34/2007 de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley 02/2006 de 5 mayo, de prevención de la contaminación y calidad ambiental.
- Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 180/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.

- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 815/2013, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de emisiones industriales y de desarrollo de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera.
- Real Decreto 795/2010 de 16 de junio, por el que se regula la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan.
- Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.
- Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
- Real Decreto 679/2006, de 2 de junio, por el que se regula la gestión de los aceites industriales usados.
- Real Decreto 227/2006, de 24 de febrero, por el que se complementa el régimen jurídico sobre la limitación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles en determinadas pinturas y barnices y en productos de renovación del acabado de vehículos.
- Real Decreto 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso
- Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados
- Real Decreto 117/2003, de 31 de enero, sobre limitación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles debidas al uso de disolventes en determinadas actividades
- Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil
- Real Decreto 782/1998, de 30 de abril por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 363/1995 por el que se aprueba el Reglamento sobre notificación de sustancias nuevas y clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas.
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba, el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.

Anexo B
(informativo)

**INSPECCIONES APLICABLES AL CALDERÍN SEGÚN LEGISLACIÓN VIGENTE
EN EL MOMENTO DE PUBLICACIÓN DE LA NORMA**

Este anexo, a través de las tablas B.1, B.2 y B.3 pretende informar al taller sobre las inspecciones aplicables al calderín según legislación vigente en el momento de la publicación de la norma. Cada taller deberá identificar los cambios legislativos que se vayan produciendo con posterioridad a su publicación.

Tabla B.1 - Inspecciones según categorías del calderín y tipo de fluido

Nivel de Inspección	calderín		
	categoría de calderín y tipo de fluido		
	I-2, II-2	I-1, II-1, III-2, IV-2	III -1, IV-1
Nivel A	4 años Empresa instaladora	3 años Empresa instalador a	2 años Empresa instaladora
Nivel B	8 años OCA	6 años OCA	4 años OCA
Nivel C	no obligatorio	12 años OCA	12 años OCA

[Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias]

Tabla B.2- Categorías de calderín

Categoría	P (bar) x V (litros)
I	≥ 50 hasta < 200
II	≥ 200 hasta < 1000
III	≥ 1000 hasta < 3000
IV	≥ 3000

P: presión
V: volumen

[Real Decreto 769/1999, de 7 de mayo, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, 97/23/CE, relativa a los equipos a presión y se modifica el Real Decreto 1244/1979, de 4 de abril, que aprobó el Reglamento de Aparatos a Presión]

Tabla B.3 - Tipos de fluido

Grupo	Fluido
1	Peligroso ^a
2	No peligroso ^a

[Real Decreto 769/1999, de 7 de mayo, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, 97/23/CE, relativa a los equipos a presión y se modifica el Real Decreto 1244/1979, de 4 de abril, que aprobó el Reglamento de Aparatos a Presión]

^a La clasificación de sustancias en peligrosas o no peligrosas se realizará atendiendo a lo indicado en el RD 363/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas y sus posteriores modificaciones (sustancias tóxicas, muy tóxicas, comburente, inflamables, muy inflamables, extremadamente inflamable y explosiva)

Anexo C
(Informativo)
INSPECCIONES APLICABLES AL GENERADOR DE CALOR/FRÍO SEGÚN
LEGISLACIÓN VIGENTE EN EL MOMENTO DE PUBLICACIÓN DE LA NORMA

Este anexo, a través de la tabla C.1, pretende informar al taller sobre las inspecciones aplicable al generador de calor/frío, según legislación vigente en el momento de la publicación de la norma. Cada taller deberá identificar los cambios legislativos que se vayan produciendo con posterioridad a su publicación.

C.1- Inspecciones aplicables a los generadores de calor/frío según potencia térmica nominal

Instalaciones generadoras de calor		
potencia térmica nominal (kw)	tipo de combustible	periodicidad de inspección
$20 \leq p \leq 70$	gas y renovables	cada 5 años
	otros	cada 5 años
$p > 70$	gas y renovables	cada 4 años
	otros	cada 2 años
instalaciones generadoras de frío		
potencia térmica nominal en kw		frecuencia de inspección
$20 \leq p \leq 70$		cada 5 años
$p > 70$		cada 3 años

p: potencia térmica nominal

[Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios]

ANEXO D
INSPECCIONES APLICABLES A LOS DEPÓSITOS DE ALMACENAMIENTO DE
COMBUSTIBLE SEGÚN LEGISLACIÓN VIGENTE EN EL MOMENTO DE
PUBLICACIÓN DE LA NORMA
(informativo)

Este anexo, a través de las tablas D.1 y D.2, pretende informar al taller sobre las inspecciones aplicables a los depósitos de almacenamiento de combustible, según legislación vigente en el momento de la publicación de la norma. Cada taller deberá identificar los cambios legislativos que se vayan produciendo con posterioridad a su publicación.

Tabla D.1- Inspecciones para depósitos de almacenamiento de combustible para consumo propio

Tipo de producto	Disposición de almacenamiento		Revisión	Inspección
	Interior (Litros)	Exterior (Litros)		
Gasolina	$300 \geq Q \geq 50$	$500 \geq Q \geq 100$		10 años
Gasolina	≥ 300	≥ 500	5 años	10 años
Gasoil / Fueloil	$3000 \geq Q > 1000$	$5000 \geq Q > 1000$		10 años
Gasoil / Fueloil	≥ 1000	≥ 5000	5 años	10 años
Cualquiera	Enterrados		5 años con producto o 10 años tanque vacío	10 años

Q: Volumen

NOTA

Tendrán consideración de instalaciones para consumo propio: Instalaciones industriales fijas, instalaciones de almacenamiento de recipientes móviles que contengan carburantes y combustibles para uso industrial, instalaciones de combustibles para calefacción, climatización y agua caliente sanitaria, instalaciones fijas para usos internos no productivos en las industrias, instalaciones destinadas a suministra combustible a medios de transporte interno, que operen sólo dentro de las empresas e instalaciones destinadas a suministrar combustible a maquinaria que no sea vehículo.

[Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las instrucciones técnicas complementarias

MI IP03, aprobada por el Real Decreto 1427/1997, de 15 de septiembre, y MI-IP04, aprobada por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre].

Tabla D.2- Inspecciones para depósitos de almacenamiento de combustible para suministro a vehículos

Tipo de producto	Disposición de almacenamiento		periodicidad Revisión	Periodicidad Inspección
	Interior (Litros)	Exterior (Litros)		
Gasolina (aéreo)	≤ 300	≤ 500		10 años
Gasolina (aéreo)	> 300	> 500	5 años	10 años
Gasoil / Fueloil (aéreo)	≤ 3000	≤ 5000		10 años
Gasoil / Fueloil (aéreo)	> 3000	> 5000	5 años	10 años
Cualquiera	Enterrados		1 año con producto o 5 años tanque vacío	10 años

[Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las instrucciones técnicas complementarias MI IP03, aprobada por el Real Decreto 1427/1997, de 15 de septiembre, y MI-IP04, aprobada por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre]

ANEXO E
PERIODICIDAD DE LAS INSPECCIONES APLICABLES A ELEVADORES DE
PERSONAS SEGÚN LEGISLACIÓN VIGENTE EN EL MOMENTO DE
PUBLICACIÓN DE LA NORMA

(informativo)

Este anexo, a través de la tabla E.1 pretende informar al taller sobre las inspecciones aplicables a elevadores de personas, según legislación vigente en el momento de la publicación de la norma. Cada taller deberá identificar los cambios legislativos que se vayan produciendo con posterioridad a su publicación.

Tabla E.1- Inspecciones aplicables a elevadores según el tipo de edificio

Tipo de Edificio	Periodicidad de Inspección
Edificios industriales y de pública concurrencia	2 años
Edificios de viviendas con más de 4 plantas ó 20 viviendas	4 años
Resto de edificios	6 años

[Real Decreto 88/2013 de 8 de Febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica complementaria AEM 1 "Ascensores" del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985 de 8 de Noviembre]

ANEXO F

(informativo)

EXPLICACIÓN SOBRE CÓMO LLEVAR A CABO LA CATALOGACIÓN DE FOCOS EN CABINAS DE PINTURA

Este anexo es aplicable a las cabinas de pintura del taller en función del criterio de aplicabilidad que establece cada comunidad autónoma. Pretende informar al taller sobre la legislación vigente en el momento de la publicación de la norma. Cada taller deberá identificar los cambios legislativos que se vayan produciendo con posterioridad a su publicación.

Una vez identificado el foco, éste debería catalogarse, es decir, debería determinarse si el mismo pertenece a alguno de los grupos A, B o C que cita la legislación Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera.

Para ello se debería determinar qué trabajos se realizan en los mismos y su encuadre en alguna de las actividades que se describen en la tabla de abajo.

En las cabinas de pintura pueden realizarse dos procesos: la aplicación de la pintura y el secado de la misma.

La actividad de aplicación de pintura se encuadra como renovación del acabado de vehículos. La determinación del grupo se establecería en función de la capacidad de consumo de disolvente (c.c.d.) conforme a la tabla F.1:

Tabla F.1- Determinación del grupo al que pertenece el foco para la actividad de aplicación de pintura

ACTIVIDAD	GRUPO	CODIGO
Renovación del acabado de vehículos con c.c.d. >	A	06 01 02 01
con c.c.d. ≤ 200 t/año o de 150 kg/hora y > 0,5	-	06 01 02 03
con c.c.d. ≤ 0,5 t/año	-	06 01 02 04

c.c.d.: capacidad de consumo de disolvente

[Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera].

Teniendo en cuenta que el consumo de disolvente del taller es inferior a 200 t/año, la actividad no quedaría enmarcada dentro del grupo A y, por tanto, por el pintado de los vehículos el taller no estaría sometido al régimen de legalización del Real Decreto 100/2011.

En resumen, teniendo en cuenta que en las cabinas de pintura se llevan a cabo actividades de renovación del acabado de vehículos con consumos inferiores a 200

t/año, las cabinas de pintura para la actividad de aplicación de la pintura deberían tener la consideración de focos no clasificados.

Respecto de la actividad de secado hay que analizar los equipos de combustión que se utilizan:

Quedarían exentas de clasificación aquellas cabinas que para la actividad de secado emplearan calderas con potencia térmica inferior a 70 kWt, conforme a la tabla F.2.

Tabla F.2 Determinación del grupo al que pertenece el foco para la actividad de secado de pintura con uso de caldera

ACTIVIDAD	GRUPO	CODIGO
Calderas de P.t.n. ≥ 300 MWt	A	03 01 01 00
de P.t.n. < 300 MWt y ≥ 50 MWt	A	03 01 02 00
de P.t.n. < 50 MWt y > 20 MWt	B	03 01 03 01
de P.t.n. ≤ 20 MWt y $> 2,3$ MWt(1)	B	03 01 03 02
de P.t.n. $\leq 2,3$ MWt y ≥ 70 kWt (1)	C	03 01 03 03
de P.t.n. < 70 kWt	-	03 01 03 04

P.t.n: potencia térmica nominal

MWt: megawatio térmico

kWt: Kilowatio térmico

explicar el 1)

[Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera].

Quedarían exentas de clasificación aquellas cabinas que para la actividad de secado emplearan quemadores con potencia térmica (P.t.n.) inferior a 100 kWt, conforme a la tabla F.3

F.3- Determinación del grupo al que pertenece el foco para la actividad de secado de pintura con equipos no especificados en F.2

ACTIVIDAD	GRUPO	CODIGO
Otros equipos de combustión no especificados anteriormente de P.t.n. ≥ 50 MWt	A	03 01 06 01
de P.t.n. < 50 MWt y $> 2,3$ MWt	B	03 01 06 02
de P.t.n. $\leq 2,3$ MWt y ≥ 100 kWt	C	03 01 06 03
de P.t.n. < 100 kWt	-	03 01 06 04

P.t.n: potencia térmica nominal

MWt: megawatio térmico

kWt: Kilowatio térmico

[Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera].

En resumen, teniendo en cuenta que lo habitual es que las cabinas de pintura no superen estos umbrales de potencia térmica (solo lo harían las más antiguas) en su actividad de secado estarían exentas de legalización y solamente pudieran estar obligadas a hacerlo (las menos) por la potencia térmica de sus equipos de combustión.

Anexo G

(informativo)

Códigos LER empleados en el taller

La tabla G.1 recoge a título informativo, los códigos LER empleados de forma más frecuente en el taller.

Tabla G.1-Códigos LER empleados en el taller

	Descripción	LER	Observaciones
RESIDUOS DE PROCESO	Lodos de lavado	13 05 02*	
	Solución acuosa limpieza	12 03 01*	
	Aguas con pinturas	08 01 19*	
	Aguas con pinturas no peligrosas	08 01 20	
	Disolventes con pinturas	08 01 11*	
	Disolventes no halogenados	14 06 03*	
	Lodos de pinturas	08 01 13*	
	Lodos de pinturas no peligrosos	08 01 14	
	Papel/plástico de enmascarar con residuos de pinturas.	15 02 02*	
	Filtros de cabina de pintura	15 02 02*	
	Carbón activo	15 02 02*	
	Polvo de lijado	08 01 12	
	Papel contaminado	15 02 02*	
	Trapos contaminados	15 02 02*	
	Sepiolita contaminada	15 02 02*	
	Aerosoles	15 01 10*	
	Serrín contaminado	15 02 02*	
	Envases que contienen sustancias peligrosas	15 01 10*	
	Envases no peligrosos		
	NOTA Código LER se ajusta en función del tipo de material	15 01	
RESIDUOS DEL PRODUCTO	Aceites usados	130204* 130205* 130206* 130207* 130208*	
	NOTA El código LER más habitual es el 130205*		
	Baterías plomo-ácido	16 06 01*	
	Otras pilas y acumuladores	16 06 05	
	Anticongelante	16 01 14*	
	Líquido de frenos	16 01 13*	
	Combustible Gasóleo	13 07 01*	
	Combustible Gasolina	13 07 02*	

	Combustible Otros combustibles (incluidas mezclas)	13 07 03*	
	Filtros de aceite.	16 01 07*	
	Filtros de combustible	15 02 02*	
	Neumáticos fuera de uso	16 01 03	
	Vidrio (Parabrisas y lunas)	16 01 20	
	Paragolpes y plásticos	16 01 19	
	Chatarra	16 01 17/18	
	Plomos de equilibrado	16 01 18	
	Tejidos	20 01 11	
	Catalizadores	16 08 01	
	Airbags	16 01 10*	
	Fluidos de Aire Acondicionado	14 06 01*	
RESIDUOS COMUNES	Papel y cartón.	20 01 01	
	Madera	20 01 38	
	Pilas de botón	16 06 03*	
	Pilas alcalinas	16 06 04	
	Otras pilas y acumuladores	16 06 05	
	Fluorescentes y lámparas	20 01 21*	
	Tóner	15 01 10*	
	Residuos municipales no especificados en otra categoría	20 1 99	

*Residuos peligrosos