



GUÍA INFORMATIVA PARA LOS CONSUMIDORES DE GAS NATURAL

Julio 2018

Índice

1. Las empresas comercializadoras de gas natural	3
2. Cambio de suministrador de gas natural	4
3. Cómo comparar las ofertas de suministro de gas	5
4. Las Tarifas de último recurso	8
5. Ejemplos de facturas de suministro de gas	9
6. Contratación del alta del suministro de gas en una vivienda	10
7. Inspecciones de la instalación de gas natural	12
8. Dónde formular una reclamación	14
9. Preguntas más frecuentes	15

GUÍA INFORMATIVA PARA LOS CONSUMIDORES DE GAS NATURAL

1. Las empresas comercializadoras de gas natural

Las empresas que pueden vender gas natural a los consumidores son las [empresas comercializadoras](#). De acuerdo con lo establecido en la Ley de Hidrocarburos, los propietarios de las redes de distribución de gas natural deben permitir su uso a cualquier compañía comercializadora de gas natural autorizada.

Con carácter general, los **precios de venta de gas natural** son precios libremente pactados entre el consumidor y el comercializador. No obstante, como medida de protección de los pequeños consumidores, se han establecido unas tarifas de último recurso.

Desde el 1 de julio de 2009, sólo pueden acogerse a la **tarifa de último recurso** aquellos consumidores conectados a gasoductos cuya presión sea menor o igual a 4 bar y cuyo consumo anual sea inferior a 50.000 kWh.

Las empresas comercializadoras de gas de último recurso son las siguientes:

- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.

Las empresas comercializadoras de gas a precio libre son las siguientes

- [Link](#) al listado de teléfonos de las empresas comercializadoras

2. Cambio de suministrador de gas natural

Todos los consumidores tienen derecho contratar libremente su suministro de gas con la compañía comercializadora que estimen más adecuada a sus necesidades e intereses.

Para facilitar la comparación de las ofertas de suministro, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha desarrollado un comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad, disponible en la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es.

El **cambio de suministrador es gratuito**, y deberá realizarse en un plazo máximo de 3 semanas.

Cuando un consumidor firma un contrato de suministro nuevo con un comercializador, dicho comercializador se encargará de tramitar el cambio de suministro con la empresa distribuidora de gas.

Además, el anterior comercializador deberá enviar su última factura en un plazo máximo de 6 semanas a partir de la finalización de su suministro.

3. Cómo comparar las ofertas de suministro de gas

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha desarrollado una herramienta web que permite comparar para el perfil de cada consumidor, el valor económico y características de las ofertas de suministro de electricidad u de gas y conjuntas para ambos suministros a partir de la información actualizada que se obtiene de las empresas comercializadoras que operan en el mercado minorista español.

El comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad está disponible en la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es.

Funcionamiento del comparador

Las compañías comercializadoras de gas y de electricidad están obligadas a comunicar sus ofertas a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con una estructura estándar adaptada a los requisitos del comparador, de manera que posteriormente las ofertas se puedan presentar al consumidor de una manera clara y ordenada.

¿Cómo utilizar el comparador?

El consumidor debe acceder a la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es, donde tiene que rellenar la siguiente información:

- **Tipo de suministro:** gas/ electricidad / ofertas conjuntas
- **Código postal** correspondiente a su domicilio o negocio
- **Datos de consumo anual (en kWh)** y en el caso de la electricidad, **la potencia contratada**. Para que la comparativa se ajuste mejor a las características del consumidor, es conveniente que estos datos sean los consumos reales de su vivienda en el último año.

Cuando no dispone de esta información, el comparador proporciona una ayuda con el consumo estimado de varios consumidores tipo.

Por ejemplo, en el caso de la electricidad, uno de los consumidores tipo se corresponde con una vivienda que, además de los electrodomésticos habituales, dispone de aire acondicionado o bomba de calor eléctrica. A este consumidor tipo se le asigna una potencia contratada de 5,5 kW y un consumo de 5.000 kWh al año.

Una vez se introducen estos datos, el comparador presenta todas las ofertas de suministro disponibles en el mercado para las características del suministro seleccionado.

El comparador ordena los resultados de la búsqueda por importe anual en el primer año (impuestos incluidos).

Para cada oferta del listado, pinchando en "**consultar detalle**" se accede a una **Ficha de Importes** con el detalle del cálculo de los importes anuales estimados.

Desde esta ficha se puede acceder a otra **Ficha de Características**. En la ficha de características se muestra información detallada de la oferta: duración de la oferta, condiciones de revisión de precios, condiciones de permanencia y características de los servicios adicionales.

Todas las pantallas se pueden imprimir o convertir a un documento en formato electrónico (PDF) para su posterior consulta por el consumidor.

¿Qué ofertas están incluidas en el comparador?

El comparador está pensado principalmente para su utilización por los consumidores domésticos y residenciales de gas y electricidad, pero también incluye ofertas para pequeños negocios. Así, el comparador permite consultar las ofertas de gas natural disponibles para consumidores del grupo 3 (hasta 4 bares de presión) y ofertas de electricidad para consumidores en baja tensión, con y sin discriminación horaria.

Además de las ofertas en el mercado, a precio libre, el comparador presenta los importes que corresponderían a la Tarifa de Último Recurso de gas.

Tarifa de Último Recurso de gas natural

La **Tarifa de Último Recurso (TUR)** es la tarifa de gas que fija el Gobierno, y que se puede contratar con cualquiera de los Comercializadores de último recurso (CUR).

La mayoría de los consumidores domésticos de gas tienen derecho a acogerse a la tarifa de último recurso. En el caso del gas natural, son los consumidores de menos de 50.000 kWh.

Muchas de las ofertas a precio libre utilizan la TUR como precio de referencia, ofreciendo los descuentos en porcentaje sobre el término fijo o de potencia y término de energía o consumo de la TUR.

¿El precio es el único criterio para elegir una oferta?

Sin duda, el precio del suministro es el criterio más importante para los consumidores a la hora de elegir una oferta de gas o electricidad.

No obstante, también existen ofertas que se especializan en ofrecer una mejor calidad de servicio, incluyendo, por un precio adicional, servicios complementarios que las puedan hacer atractivas para los consumidores, como son las ofertas de energía verde, o que incluyen el mantenimiento de la instalación de gas o de electricidad.

El comparador también incluye este tipo de ofertas. Los consumidores pueden filtrar las características y servicios de las ofertas empleando la herramienta de “refinar la búsqueda”. Esta herramienta permite, por ejemplo, hacer una comparativa seleccionando sólo las ofertas de gas que incluyen el servicio de mantenimiento de su instalación de gas y calefacción, o las ofertas de electricidad verde, y comparar así los precios de las ofertas con servicios homogéneos.

¿Cuánto puedo ahorrar en mi suministro de luz y gas?

La mejor manera de conocer el ahorro es utilizar el comparador con los datos reales de consumo de la vivienda o negocio, y observar los resultados de la comparativa.

Además, los consumidores domésticos que tengan derecho al bono social de electricidad pueden obtener rebajas importantes. Para más información puede consultar la Guía informativa para consumidores de electricidad.

¿Cómo se contratan las ofertas que aparecen en el comparador?

El comparador de la CNMC es solamente una herramienta informativa al consumidor, no permite la contratación directa de las ofertas.

Para realizar la contratación del suministro, el consumidor debe contactar directamente con el comercializador responsable de la oferta, cuyos datos de contacto encontrará en la ficha de la oferta.

Muchos comercializadores ya permiten la contratación del suministro por teléfono o por internet desde su página web, cuya dirección figurará en la ficha de la oferta, lo que permite al consumidor contratar la oferta al instante y sin salir de su domicilio.

¿El cambio de suministrador es un proceso complicado?

No, el cambio de suministrador es un proceso muy sencillo para el consumidor, ya que todos los trámites para realizar la baja del contrato anterior los realiza el nuevo comercializador con el que se firma el contrato de suministro.

Además, la regulación europea ha reducido los plazos para la tramitación del cambio de suministrador, que debe efectuarse en un plazo de 3 semanas.

Acceso al comparador

Para acceder al Comparador de Oferta de Electricidad y de Gas, puede conectarse directamente a la página comparadorofertasenergia.cnmc.es

4. Las Tarifas de último recurso

La **tarifa de último recurso** es el precio regulado al que los comercializadores de último recurso venden el gas natural al consumidor final. La tarifa de último recurso la fija la Administración.

Desde el 1 de julio de 2009, sólo podrán acogerse a la **tarifa de último recurso** aquellos consumidores conectados a gasoductos cuya presión sea **menor o igual a 4 bar** y cuyo consumo anual sea inferior a **50.000 kWh**.

Existen dos tarifas de último recurso dependiendo del consumo anual del cliente:

- T.1 para un consumo **inferior igual a 5.000 kWh/año**. Este rango de consumo es el habitual en una vivienda con cocina y/o calentador de agua de gas natural.
- T.2 para un consumo **superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año**. Este rango de consumo es el habitual en una vivienda con calefacción de gas natural.

Las tarifas se actualizarán en los siguientes supuestos:

- El término variable se actualizará con carácter trimestral, desde el día 1 de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, siempre que el coste de la materia prima experimente una variación al alza o a la baja superior al 2 %.
- En el momento en que se produzca alguna modificación en los términos fijos y variables de los peajes y cánones de acceso al sistema o en los coeficientes de mermas en vigor.

Las empresas comercializadoras que asumen la obligación de suministro de último recurso en el territorio peninsular y balear.

1. EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
2. Endesa Energía XXI, S.L.U.
3. Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.
4. Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.

5. Ejemplos de facturas de suministro de gas

La facturación se corresponderá con el periodo especificado en la factura. Si resulta imposible leer el contador, podrá utilizarse una cifra de consumo estimado. A continuación se muestran un ejemplo de factura de gas:

INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA FACTURA DE GAS

EL CONSUMO EN LA FACTURA

Conceptos básicos:

- Energía
- Consumo

Otros conceptos:

- Alquiler de contador
- Alquiler de instalación comunitaria
- Derechos de alta
- Derechos de acometida

	Cantidad	Precio	Importe €
Datos factura:			
Nº factura:	FE000000000001		
Fecha de emisión:	00.00.0001		
Contrato			
Gas natural - XXXXXXXX Óptima Gas			
Consumo gas	838 kWh	0,040857 €	34,24
Término fijo	2 meses	5,46 €	10,92
Otros conceptos gas			
Alquiler de contador			2,20
Total gas natural			47,36
Base imponible			47,36
IVA 16%			7,58
Total factura			54,94
Productos y servicios:			
976928 ServiGas			15,56
Total a pagar			70,50

Productos y servicios adicionales:
p.e. mantenimiento caldera

Detalle del cálculo

Periodo de facturación:
habitualmente, 2 meses

La Tarifa de acceso es el tipo de tarifa que se paga a la distribuidora de gas local por usar la red de gas

Histórico de consumos:
consumos de gas en los últimos meses

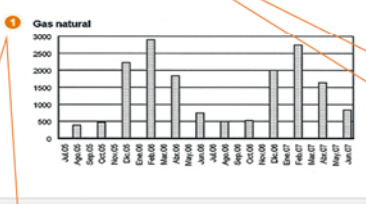
Datos instalación gas natural			
1 Dirección suministro:	C MUESTRA 00 0000 MUESTRA		
2 Período facturación:	Del 00.00.0000 al 00.00.0000		
3 Código CUPS:	ES00000000000000000000		
4 Tarifa de acceso:	3,2		

Información lecturas / consumos

1 Lectura actual:	real	26.06.07	7.232 m ³
2 Lectura anterior:	real	26.04.07	7.154 m ³
Consumo m ³ :			78 m ³
Consumo kWh:	78 m ³ × 10,743		838 kWh

PCS, factor de conversión

CUPS (Código Universal de Punto de Suministro): identificador unívoco de la vivienda donde se presta el suministro. Se utiliza para identificar la lectura de contador, cambios de compañía suministradora, bajas, etc



C/ Alcalá, 47 – 28014 Madrid
www.cnmc.es

Página 9 de 18

6. Contratación del alta del suministro de gas en una vivienda

1. Con necesidad de acometida (vivienda o grupo de viviendas sin instalación de gas)

Las **acometidas** son todas aquellas instalaciones destinadas a suministrar gas por canalización a uno o más usuarios.

Solicitud de acometidas

Deberá solicitar una acometida aquella persona física o jurídica que necesita un nuevo punto de suministro de gas, o la ampliación de uno existente, con independencia de que vaya a ser o no consumidor. Es decir, podrá solicitarla quien vaya a ser consumidor o bien el promotor/constructor de un grupo de viviendas.

En el caso de un nuevo suministro, la empresa distribuidora deberá comunicárselo al solicitante en los siguientes plazos:

- 15 días, si se necesita proyecto específico para la acometida.
- 6 días, en el resto de supuestos

En ambos casos, el distribuidor comunicará al solicitante lo siguiente:

- Coste que debe abonar el solicitante en concepto de acometida
- Plazo necesario para su construcción
- Plazo para el inicio del suministro
- Plazo de validez del presupuesto. Vigencia mínima: 6 meses

¿Cuánto hay que pagar por una acometida?

Los derechos a pagar por las acometidas serán únicos para todo el territorio del Estado en función del caudal máximo solicitado y de la ubicación del suministro.

Los derechos de acometida satisfechos quedarán adscritos a cada una de las instalaciones, viviendas, locales, parcelas, etc. para las que se abonaron, cualquiera que sea el tiempo transcurrido.

2. Sin necesidad de acometida (vivienda con instalación de gas natural pero sin suministro)

¿Por qué conceptos tiene que pagar el consumidor?

a. **Derechos de alta.** Los consumidores deben abonar los derechos de alta, que son las percepciones económicas que pueden percibir las empresas distribuidoras de gas natural cuando los consumidores contratan la prestación del servicio de suministro de gas natural. Los derechos de alta se pagan sólo en el caso de nuevos suministros o de ampliación de los existentes.

b. **Enganche.** Consiste en acoplar la instalación receptora del cliente a la red de la empresa distribuidora. La empresa suministradora puede decidir no cobrar nada en concepto de enganche pero, en ese caso, deberá aplicar dicha exención a todos los consumidores de su zona de suministro.

3. Verificación de las instalaciones. Se trata de revisar y comprobar que las instalaciones se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias. La empresa suministradora puede decidir no cobrar nada en concepto de verificación de las instalaciones pero, en ese caso, deberá aplicar dicha exención a todos los consumidores de su zona de suministro.

No se abonará la verificación de las instalaciones en los siguientes supuestos:

- En los casos en que sea necesaria la presentación de un boletín de instalador autorizado de gas
- Si para la ejecución de la instalación ha sido necesaria la presentación de un proyecto y el certificado final de obra

7. Inspecciones de la instalación de gas natural

El titular de la instalación (ejemplo: propietario de un inmueble) o, en su defecto los usuarios (ejemplo: arrendatario de una vivienda), son los responsables del mantenimiento, conservación, explotación y buen uso de la instalación. El objetivo es que dicha instalación se encuentre en servicio con el nivel de seguridad adecuado.

INSPECCIÓN periódica de las instalaciones receptoras alimentadas desde redes de distribución.

1. ¿Cada cuánto tiempo ha de realizarse?

Cada CINCO AÑOS, y dentro del año natural de vencimiento de este período.

2. ¿Quién la lleva a cabo?

El titular puede decidir con quién quiere realizar dicha inspección, pudiendo elegir al DISTRIBUIDOR o a una EMPRESA INSTALADORA HABILITADA DE GAS con categoría suficiente para realizar la inspección de acuerdo con el tipo de instalación.

En caso de realizar la inspección con una empresa instaladora habilitada ésta se encargará de notificar al distribuidor de la realización y el resultado de la inspección.

3. ¿Hay que pagar?

Sí, hay que pagar al distribuidor unos gastos de gestión fijados por el Gobierno y al distribuidor o al instalador, según quien haya realizado la inspección, unos gastos de inspección física. Ambos pagos se realizan a través de la factura del suministro de gas (no está permitido el pago en efectivo).

El coste máximo de las inspecciones podrá ser fijado por los organismos competentes de las Comunidades Autónomas.

4. ¿Cuál es el procedimiento de actuación?

El distribuidor comunica a los usuarios, con una antelación mínima de tres meses, la necesidad de efectuar la inspección periódica de las instalaciones receptoras comunes y/o de las instalaciones individuales, por encontrarse cercana la fecha de caducidad de la última inspección realizada en la instalación.

- El consumidor dispone al menos de 45 días para contratar la inspección con una Empresa Instaladora Habilitada de gas, que comunicará el resultado de la misma al distribuidor, así como el coste de la misma, que se incluirá en la siguiente factura del suministro de gas.
- Si en dicho periodo el consumidor no contrata la inspección con una Empresa Instaladora, será el distribuidor de gas quien realice la inspección de la instalación.
- En el caso de que el distribuidor realice la inspección, comunicará la fecha y rango horario de la inspección con un margen de 3 horas y con

una antelación mínima de 5 días. La comunicación incluirá un número de teléfono gratuito a través del cual el cliente podrá concretar la hora de la inspección o solicitar su modificación. La inspección la realizará personal propio o contratado por el distribuidor.

5. ¿Cuál puede ser el resultado de la inspección?

- **Favorable.** En este caso, el distribuidor o el instalador entregará al usuario un Certificado de inspección de su instalación.
- **Desfavorable.** Si el resultado de la inspección es desfavorable puede ser debido a dos supuestos:
 - i. Anomalía principal. Si no se puede corregir en el momento, se interrumpirá el suministro de gas y se precintará la parte de la instalación pertinente o el aparato afectado. El titular o, en su defecto, el usuario, es el responsable de la corrección de las anomalías detectadas en la instalación, incluyendo la acometida interior enterrada, y los aparatos de gas. Deberá utilizar los servicios de un instalador de gas o de un servicio técnico, que entregará al usuario un justificante de corrección de anomalías y enviará copia al distribuidor.
 - ii. Anomalía secundaria. Se dará un plazo de 15 días naturales para su corrección. El titular o, en su defecto, el usuario, es el responsable de la corrección de las anomalías detectadas en la instalación, incluyendo la acometida interior enterrada, y los aparatos de gas. Deberá utilizar los servicios de un instalador de gas o de un servicio técnico, que entregará al usuario un justificante de corrección de anomalías y enviará copia al distribuidor.

8. Dónde formular una reclamación

a) Tramitación de las reclamaciones de los consumidores ante su empresa suministradora

La formulación de las reclamaciones por parte de los consumidores debe plantearse en primera instancia ante la empresa suministradora.

Los consumidores tienen derecho a acudir al servicio de atención de reclamaciones de su compañía comercializadora de gas.

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 13/2012, los comercializadores de gas deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente para presentar sus reclamaciones.

Además, los comercializadores de gas deben disponer de un sistema de acuse de recibo con indicación de fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista seguridad de que la reclamación del ciudadano ha tenido entrada.

[Pulse aquí](#) para consultar el listado de los **teléfonos gratuitos para la presentación de reclamaciones**, además de la dirección postal y de correo electrónico de los comercializadores de gas.

b) Otras vías de resolución de reclamaciones

En caso de insatisfacción ante la respuesta a la Reclamación, la empresa comercializadora debe informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio.

Normalmente para la resolución de las reclamaciones en vía administrativa (para la modalidad de suministro de último recurso, en el que todos los conceptos están regulados) será competente la Comunidad Autónoma, mientras que las reclamaciones en el ámbito del suministro en el mercado liberalizado (y las reclamaciones por los daños y perjuicios causados) son resueltas por los tribunales ordinarios de justicia (salvo en lo concerniente a la tarifa de acceso en que sigue siendo competente la Comunidad Autónoma).

Asimismo es posible, previamente, o de forma alternativa, la resolución de la reclamación en vía extrajudicial por los Órganos de Arbitraje de Consumo, sistema al que sólo cabe recurrir en el caso de que se acojan voluntariamente las partes.

9. Preguntas más frecuentes

1. ¿Qué opciones de suministro tienen los consumidores de gas natural?

Los consumidores de gas natural con consumo anual inferior o igual a 50.000 kWh/año pueden tanto ser suministrados a precio regulado (Tarifa de Último Recurso) como a precio libre.

Los consumidores de gas natural con consumo anual superior a 50.000 kWh/año deben necesariamente ser suministrados por una empresa comercializadora a precio libre.

2. ¿Qué consumidores tienen derecho a contratar la Tarifa de Último Recurso de gas natural (TUR)?

Tienen derecho todos aquellos consumidores cuyo consumo anual sea inferior o igual a 50.000 kWh/año.

3. ¿Qué es la Tarifa de Último Recurso (TUR)?

Es un precio regulado que establece el Gobierno.

4. ¿Qué consumidores tienen derecho a comprar a precio libre?

Todos los consumidores tienen derecho a comprar gas natural a precio libre.

5. ¿Dónde puedo consultar ofertas del suministro de electricidad y gas en el mercado libre?

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha desarrollado una herramienta web que permite comparar para el perfil de cada consumidor, el valor económico y características de las ofertas de suministro de electricidad o de gas y conjuntas para ambos suministros a partir de la información actualizada que se obtiene de las empresas comercializadora que operan en el mercado minorista español.

Puede acceder al Comparador de Oferta de Electricidad y de Gas a través del siguiente vínculo: comparadorofertasenergia.cnmc.es.

6. ¿Cómo se contrata la Tarifa de Último Recurso (TUR)?

Debe contratar su suministro con un Comercializador de Último Recurso.

7. ¿Quiénes son los Comercializadores de Último Recurso?

Los Comercializadores de Último Recurso son:

- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.

8. Una vez que el consumidor con un consumo inferior o igual a 50.000 kWh/año decide ser suministrado por un comercializador a precio libre, ¿puede volver a la Tarifa de Último Recurso?

Sí, cualquier consumidor que decida pasar a ser suministrado en el mercado libre, a un precio libremente pactado con un comercializador podrá volver a ser suministrado a Tarifa de Último Recurso (TUR) a través de un Comercializador de Último Recurso (CUR).

9. ¿Cuándo hay que realizar la inspección de la instalación de gas natural?

En las instalaciones de gas natural, el titular de la instalación (ejemplo: propietario de un inmueble) o, en su defecto, el usuario (ejemplo: arrendatario de una vivienda) es el responsable de que la instalación pase una inspección cada CINCO AÑOS.

El distribuidor comunica a los usuarios, con una antelación mínima de tres meses, la necesidad de efectuar la inspección periódica de las instalaciones receptoras comunes y/o de las instalaciones individuales, por encontrarse cercana la fecha de caducidad de la última inspección realizada en la instalación.

- El consumidor dispone al menos de 45 días para contratar la inspección con una Empresa Instaladora Habilitada de gas, que comunicará el resultado de la misma al distribuidor, así como el coste de la misma, que se incluirá en la siguiente factura del suministro de gas.
- Si en dicho periodo el consumidor no contrata la inspección con una Empresa Instaladora, será el distribuidor de gas quien realice la inspección de la instalación.
- En el caso de que el distribuidor realice la inspección, comunicará la fecha y rango horario de la inspección con un margen de 3 horas y con una antelación mínima de 5 días. La comunicación incluirá un número de teléfono gratuito a través del cual el cliente podrá concretar la hora de la inspección o solicitar su modificación. La inspección la realizará personal propio o contratado por el distribuidor.

10. ¿Qué hacer en caso de una urgencia relacionada con la instalación de gas?

Las empresas distribuidoras de gas natural tienen la obligación de poner a disposición del consumidor un servicio de asistencia telefónica en funcionamiento las 24 horas del día, todos los días del año, con el fin de atender posibles incidencias en las instalaciones de sus clientes o en su propia red de distribución.

En caso de urgencia, puede usted llamar al teléfono proporcionado por su distribuidora a través de la factura o al 112.

Adicionalmente, en el caso particular de que detecte olor a gas abra puertas y ventanas para ventilar, cierra los mandos de los aparatos de gas y la llave general de paso, no accione interruptores ni aparatos eléctricos, no encienda cerillas ni mecheros y no fume.

