



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

*DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN E INDUSTRIA*



# INSTALACIONES DE GAS

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Versión enero 2013



La electricidad y el gas son dos de los suministros principales que nos encontramos en cualquier vivienda o local, y dado que han sido liberalizados en los últimos años, han sido fuente de numerosas consultas y dudas acerca de lo que esto supone para los usuarios y sobre cuáles son los derechos y deberes que implica.

Ante esta situación, la **Dirección General de Innovación e Industria de Cantabria** pretende dar a conocer cuáles son los conceptos básicos respecto a estos suministros así como la normativa esencial relacionada, siendo esto condición fundamental para que el usuario pueda ejercer sus derechos, conocer sus obligaciones y defender sus intereses, mediante la comprensión de las claves a la hora de contratar, con los derechos y deberes que implica; la correcta interpretación de las facturas, los medios para interponer una reclamación, etc. De este modo podrán demandar un suministro de calidad, a precios comparables y transparentes.

En primer lugar es conveniente aclarar que en función de su relación con el cliente final, existen en el sector del gas dos tipos principales de empresas, con funciones claramente diferenciadas:

a) **Empresas distribuidoras.** Las empresas distribuidoras tienen la función de llevar el gas a través de las redes de distribución, hasta los puntos de consumo. Sus principales funciones son

- Instalar y operar, bajo su propiedad, las redes de distribución.
- Mantener adecuadamente las redes de distribución para garantizar un suministro dentro de los niveles de calidad establecidos.
- Instalar los contadores (en propiedad o alquiler del cliente final según su libre elección).
- Realizar las pruebas previas al inicio del suministro de los consumidores conectados a sus redes en el caso de nuevas instalaciones y de modificaciones o ampliaciones.
- Cobrar por ciertos conceptos relacionados con el alta o modificación de un suministro de gas (derechos de acometida, enganche, verificación, etc).  
NOTA: El cobro de estos conceptos los realiza, en nombre de la distribuidora, la compañía comercializadora con la que el cliente haya suscrito el contrato de suministro.
- Realizar la lectura de los contadores.
- Enviar a las empresas comercializadoras las lecturas de los contadores.
- Realizar la inspección periódica de la parte común e individual de las instalaciones receptoras de los consumidores que estén conectados a sus instalaciones.

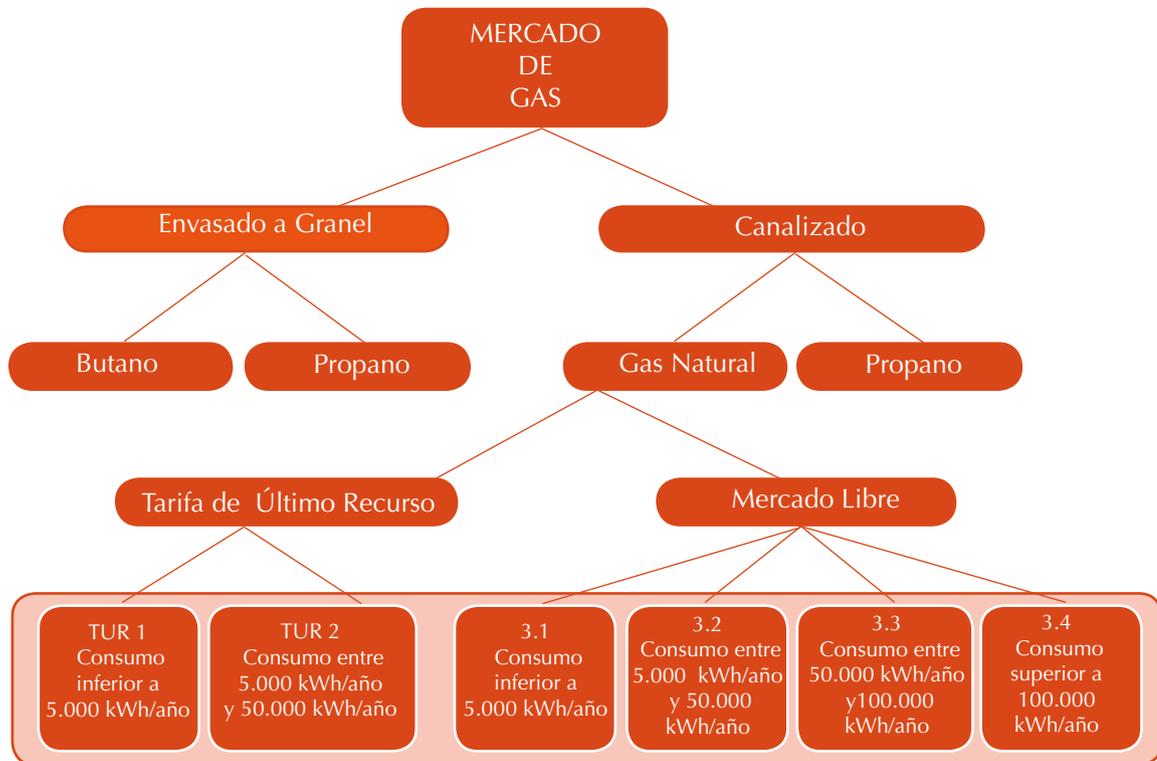
b) **Empresas comercializadoras.** Son las empresas encargadas de vender el gas al cliente final y de facturarle, además del gas consumido (que es lo que realmente “vende” la empresa al cliente), los demás conceptos asociados como peajes de energía, derechos de la compañía distribuidora, diversos impuestos, etc.

Para que un cliente pueda recibir suministro de gas, es necesario que este suscriba un contrato de suministro con una compañía comercializadora. En función de si el precio del gas es regulado o no por el Gobierno de España, se distinguen dos tipos de empresas comercializadoras muy diferentes:

- Comercializadora de Último Recurso (CUR). Ver punto 1.1.
- Comercializadora del mercado libre. Ver punto 1.2.

En lo que se refiere a tipos de instalaciones de gas, normalmente utilizadas por los usuarios para el calentamiento de agua y/o cocinas y, en general, para satisfacer necesidades caloríficas, nos podemos encontrar con dos tipos de instalaciones:

INSTALACIONES DE GAS	
GAS ENVASADO O A GRANEL (PROPANO O BUTANO)	GAS CANALIZADO (GAS NATURAL O PROPANO)
Instalaciones en las que el gas suministrado se almacena en la vivienda o en sus proximidades en BOMBONAS (butano / propano) O DEPÓSITOS (propano).	Instalaciones en las que el gas suministrado se distribuye mediante tuberías desde los centros de extracción, producción o almacenamiento (depósitos)



*Esquema de modalidades de contratación según el tipo de suministro de gas*

# 1. TIPOLOGÍA DE CONTRATACIÓN DEL GAS NATURAL

TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO (TUR)	
<b>TUR 1</b>	Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año
<b>TUR 2</b>	Consumo entre 5.000 y 50.000 kWh/año

MERCADO LIBRE	
<b>3.1</b>	Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año
<b>3.2</b>	Consumo entre 5.000 y 50.000 kWh/año
<b>3.3</b>	Consumo entre 50.000 y 100.000 kWh/año
<b>3.4</b>	Consumo superior a 100.000 kWh/año

Actualmente, el gas natural es suministrado exclusivamente a través de empresas Comercializadoras, si bien el usuario doméstico puede elegir entre el suministro a través de una Comercializadora de **mercado libre** a un precio y condiciones pactados entre ambas partes, o a través de una Comercializadora de **último recurso**, al precio fijado por el Gobierno en la Tarifa de Último Recurso (TUR) 1 de julio de 2008. Aquellos clientes que estaban siendo suministrados por una empresa Distribuidora y no eligieron ninguna Comercializadora antes de esta fecha, pasaron a ser suministrados automáticamente por el Comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial de dicha Distribuidora.

## 1.1. TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO (TUR)

Con el fin de buscar la protección de los pequeños usuarios dentro de este proceso de liberalización del sector, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, mediante Orden Ministerial, establece un precio fijo al que tienen que ajustarse los comercializadores de último recurso. Este precio fijo es único para todo el territorio nacional y se denomina **tarifa de último recurso (TUR)**.

Sólo pueden acogerse a la tarifa de último recurso (TUR) todos aquellos suministros cuyo consumo es inferior a 50.000 kWh al año. Existen dos tipos de Tarifas de Último Recurso de gas denominadas **TUR 1** y **TUR 2**. La primera de ellas se aplica a aquellos suministros con un consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año y la **TUR 2** se aplica a los suministros con consumos entre 5.000 y 50.000 kWh/año (en estos intervalos de consumo se encuentran la mayoría de los usuarios domésticos y pequeños comercios).

A partir de abril de 2010 desaparecen las antiguas tarifas de último recurso T.3 y T.4, para consumos mayores de 50.000 kWh/año. Los clientes acogidos a las tarifas T.3 y T.4 que no suscribieron un contrato en mercado libre, siguieron siendo suministrados por la Comercializadora de último recurso.

#### EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ÚLTIMO RECURSO

EDP Naturgas Comercializadora de Última Recurso, S.A.

**Nota.** El contrato de TUR únicamente se puede realizar con las empresas designadas por el Ministerio como C.U.R. concretamente al grupo empresarial de la distribuidora de la zona.

## 1.2 MERCADO LIBRE

Actualmente, el cliente contrata el suministro con cualquier empresa comercializadora legalmente habilitada por la **Administración** competente y las tarifas de venta son pactadas entre comprador y vendedor. A continuación tiene el link para consultar el listado actualizado:

[http://www.cne.es/cne/doc/publicaciones/ListComerGasAct\\_30112012.pdf](http://www.cne.es/cne/doc/publicaciones/ListComerGasAct_30112012.pdf)

La **calidad del servicio**, entendida como continuidad del suministro, no dependerá del comercializador seleccionado, porque está ligada a las redes de distribución. Lo que sí puede variar es la atención comercial y los servicios de valor añadido (mantenimiento de instalaciones energéticas, etc) que se ofrezcan, pudiendo ser uno de los criterios que debe tener en cuenta el cliente a la hora de elegir su contratación. Para las empresas comercializadoras, debería ser fundamental beneficiar y complementar su producto con una gestión mejorada que les permita desmarcarse de la competencia más directa.

**Nota.** La Comisión Nacional de la Energía (CNE) pone a su disposición un comparador de tarifas online actualizado diariamente para ayudar a los usuarios a escoger la oferta más interesante en cada momento, pudiendo comparar entre tarifa último recurso (TUR) y los precios en mercado libre:

<http://www.comparador.cne.es/comparador/>



## 2. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE GAS CANALIZADO

En el momento en el que una persona quiere contratar el suministro de gas canalizado para su vivienda o comercio, el primer aspecto que debe tener en cuenta es si la misma dispone de acometida o no. La **acometida** se refiere a la instalación de la canalización desde la red existente de la empresa distribuidora de gas canalizado en su zona hasta la llave de acometida incluida ésta. En este sentido, se pueden plantear dos situaciones:

### 2.1. SOLICITUD DE INSTALACIÓN Y ACOMETIDA

La acometida la puede pedir aquella persona física o jurídica que necesite un **nuevo punto de suministro de gas**, sea o no usuario final, o bien la ampliación de otro existente. Por lo tanto, este punto puede ser solicitado tanto por el usuario del inmueble (entendiéndose como tal el propietario del mismo o el arrendatario) como por el promotor /constructor de un grupo de inmuebles que suele ser lo más habitual en este caso.

La empresa distribuidora deberá informar al solicitante en un **plazo de quince días** en el caso de que se necesite un proyecto específico para la acometida. En caso de no necesitarlo, la distribuidora habrá de comunicar en un **plazo de seis días** 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 (siendo la vigencia mínima de seis meses).

Una vez que el solicitante acepta la propuesta de la distribuidora, esta **está obligada** a realizar la acometida y dejarla en condiciones de iniciar el suministro en las condiciones y plazos acordados. En caso de que el solicitante no acepte la propuesta de la distribuidora, este puede elevar al órgano competente en materia de energía de la comunidad autónoma un escrito motivado sobre el asunto, que deberá obtener respuesta en el plazo máximo de veinte días.

Los solicitantes de una nueva acometida tendrán los siguientes **derechos**:

- Construir a su coste las instalaciones necesarias y cederlas a la empresa distribuidora o transportista, o solicitar la realización de las mismas a la empresa gasista.
- Recabar y recibir de la empresa distribuidora o transportista toda la información necesaria para la realización de la acometida a mínimo coste.
- Recibir de la empresa distribuidora o transportista la compensación económica correspondiente cuando una acometida se utilice para nuevos suministros cuando haya soportado el coste económico íntegro de la misma y haya suscrito un convenio.

Los solicitantes de una nueva acometida, tendrán las siguientes **obligaciones**:

- Abonar a la empresa distribuidora los derechos de acometida correspondientes antes de la realización de las instalaciones necesarias para el suministro solicitado.
- Facilitar a la empresa distribuidora la documentación que acredite el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad de las acometidas, en su caso, y de las instalaciones receptoras.
- Permitir las verificaciones y pruebas reglamentariamente establecidas para la puesta en gas de las instalaciones.
- En el caso de acometidas construidas por terceros, abonar a la empresa distribuidora o transportista los costes de conexión de la misma.

Los **precios a pagar** por las acometidas conectadas a redes de presión inferior o igual a 4 bar serán únicos para todo el Estado en función de la ubicación del suministro. En las conectadas a redes de presión superior a 4 bar la

empresa distribuidora elaborará un presupuesto específico para la realización de las instalaciones. Los derechos de acometida satisfechos van a quedar adscritos a cada una de las instalaciones, viviendas, locales... para las que se abonaron, sin que haya un periodo de prescripción o caducidad respecto a los mismos.

Nota. Excepción al caso general: 5 años si hay rescisión de contrato (art.30 RD 1434/2002).

## 2.2. SOLICITUD CON LA ACOMETIDA YA INSTALADA

Si la acometida estuviera construida previamente, el usuario contratante de un nuevo punto de suministro debe pagar, también, los derechos de acometida establecidos según la tarifa fijada por cada Comunidad Autónoma, excepto en el caso de que hubiera pasado menos **de 5 años** desde la rescisión del último contrato para ese mismo suministro, en cuyo caso estarían todavía vigentes. Para el caso de una ampliación de un suministro ya existente, la cantidad a abonar será la diferencia entre la que corresponda al nuevo suministro y la abonada para el contratado con anterioridad (Art. 30 RD 1434/2002, Anexo I apartado 1 b). Una vez finalizado el paso anterior, existen otra serie de conceptos que deben ser abonados por el solicitante del nuevo suministro y que se conocen como **Derechos de Alta**. Estos incluyen los siguientes conceptos:

- a) **Enganche:** Operación de acoplar la instalación receptora del cliente a la red de la empresa distribuidora.
- b) **Verificación de las instalaciones:** Operaciones para revisar y comprobar que las instalaciones se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias. Existen dos excepciones por las que el usuario no deberá abonar la verificación de las instalaciones:
  - Cuando sea necesaria la presentación de un boletín de una empresa instaladora de gas habilitada, bien por ser instalación nueva o por reforma.
  - Si para la ejecución de la instalación ha sido necesaria la presentación de un proyecto y certificación final de obra.

# 3. SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO Y RESOLUCIÓN DE CONTRATO DE GAS NATURAL CANALIZADO

## 3.1 SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

El suministro de combustibles gaseosos a los usuarios sólo podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o por causas de fuerza mayor. No obstante, podrá suspenderse temporalmente cuando ello sea imprescindible para el mantenimiento, seguridad del suministro, reparación de instalaciones o mejora del servicio.

Salvo situaciones de urgencia, el distribuidor deberá proceder a informar con antelación suficiente a los usuarios afectados y a los comercializadores a los que preste su servicio sobre la intención de proceder a la interrupción del suministro, intentando en todos los casos minimizar el impacto que dicha interrupción pueda causar a los usuarios afectados.

No obstante lo anterior, en contratos de **TUR**, podrá ser suspendido por **impago** el suministro de combustibles gaseosos por canalización a los usuarios privados, cuando hayan transcurrido dos meses desde que se les hubiera sido requerido el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. Sin embargo, la suspensión en **mercado libre** se rige exclusivamente por los términos del contrato.

Una vez realizado el pago de lo adeudado por el usuario al que se le ha suspendido el suministro, le será repuesto éste **en menos de 48 horas** (según art. 57 RD 1434/2002 apart. 4)

En estos casos, existe un concepto que debe ser abonado por el usuario denominado **derechos de reenganche**, que se corresponden con los costes derivados del precintado y posterior puesta en marcha de instalaciones receptoras en las que se haya suspendido el suministro de gas natural, como consecuencia del impago, por parte del usuario, del importe del suministro.

Estos derechos están establecidos según la tarifa fijada por cada Comunidad Autónoma y sólo podrán facturarse si la suspensión del suministro se ha efectuado realmente y con estricto cumplimiento de las condiciones reglamentarias, debiendo existir constancia fehaciente de recepción previa por los usuarios de una notificación.

## 3.2 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La realización de un **cese** supone el corte de suministro y la retirada del contador. Tras haber solicitado el cese a la empresa comercializadora, la distribuidora de su zona se pondrá en contacto con el usuario para concertar una

visita. En el momento de la realización del cese, es necesaria la presencia del titular o persona autorizada. El cese no será efectivo hasta que se retire el contador y se tome la lectura. Con esta lectura se realizará la factura de cese, en la que se liquidarán todos los conceptos pendientes.

**Nota:** Estos puntos sólo serían aplicables en caso que el contador esté en vivienda y, por tanto, sea necesario entrar en el interior de la vivienda. Si el contador está en armario en zona común no es necesario avisar al usuario porque este ya ha dado su conformidad en la solicitud previa.

Antes de **solicitar la baja**, es recomendable ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la empresa para recibir información exacta sobre los pasos que hay que seguir para realizar el trámite.

Si lo que se desea es realizar un **cambio de comercializador**, será el nuevo comercializador quien gestione y solicite la baja y rescisión de su contrato con la comercializadora correspondiente.

## 4. FACTURACIÓN DE GAS NATURAL CANALIZADO

### 4.1 PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN Y ABONO

La facturación para los clientes de la **TUR** tiene una **periodicidad mensual**.

Para los clientes de las **comercializadoras libres** la periodicidad de la facturación será la acordada por ambas partes. Dado que la lectura, responsabilidad de la distribuidora, y su traslado a la comercializadora correspondiente, tiene una periodicidad bimestral, es habitual que la facturación sea realizada también con esta periodicidad.

El periodo de pago se establece **en veinte días naturales** desde la emisión de la factura por parte de la empresa suministradora. En caso de que el último día del periodo de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable que le siga.

### 4.2 DATOS FUNDAMENTALES DE LA FACTURA

#### A - Información del cliente

- 1) Número de cliente y Número de referencia
- 2) NIF y Nombre
- 3) Dirección: Es la dirección donde se presta el servicio.
- 4) Datos bancarios

## 5) Datos Postales

### B - Datos de la instalación de gas

- 1) Dirección suministro
- 2) Periodo facturación
- 3) Código CUPS: CUPS (Código Universal de Punto de Suministro), es el identificador unívoco del inmueble donde se presta el suministro. Se utiliza para identificar la lectura de contador, cambios de compañía suministradora, bajas, etc.
- 4) Tarifa de acceso e impuestos: la Tarifa de acceso es el tipo de tarifa que se paga a la distribuidora de gas local por usar la red de gas.
- 5) Cuantía Peaje: La cuantía de peaje es el coste que tiene la comercializadora por usar las redes de la distribuidora. El precio es fijado por el Gobierno y es obligatorio mostrar dicho importe en cada factura. El término fijo y el término variable ya incluyen el coste del peaje. (la comercializadora se encarga de pagarle a la distribuidora el importe que aplique a cada cliente).

### C - Conceptos de la facturación de gas natural

La facturación del gas natural se compone de un término fijo, por la disponibilidad de energía, y de un consumo o término variable, dependiendo del consumo de energía que hayas hecho durante el periodo:

- 1) **Término fijo:** corresponde con el uso de la red de gaseoductos de la compañía distribuidora. La tarifa correspondiente que tiene aplicada cada inmueble en función del volumen de gas natural que consume.
- 2) **Término variable:** Información lecturas / consumos gas.

A) Lecturas actual y anterior: Se indica la lectura anterior y la actual del contador y la fecha de ambas. Este parámetro se controla desde el contador, por lo que es de gran importancia que se compruebe que las cantidades que aparecen en la facturación coinciden con las que va marcando el contador. Es posible que la distribuidora realice **lecturas estimadas**, que sería cuando el lector no puede acceder al contador para tomar una lectura real. En estos casos la diferencia entre lo facturado y lo consumido puede variar, siendo importante que se controle este aspecto, para que no haya un desajuste que pudiera generar problemas en el futuro.

B) Consumo: El consumo se calcula con la diferencia de los m<sup>3</sup> de gas entre ambas lecturas (actual y anterior) y el resultado se convierte a kWh mediante el coeficiente de conversión que figura en la factura.

En los meses en los que no ha existido consumo de energía sólo se deben facturar los conceptos referentes a término fijo, alquiler de contador y cuotas mensuales de servicios que se tengan contratados, salvo en los



## gas y servicios

Titular del contrato: -  
Domicilio: -  
CIF / NIF: - Nº cliente: -  
Dirección de suministro: -  
Nº Cta. Contrato: - FÓRMULA GAS HOGARES  
Referencia: - Doc. Impresión: -  
Nº de factura: - Fecha fin de contrato: 09.06.2013  
Fecha de emisión: 03.11.2012 Fecha Vencimiento: 23.11.2012  
Forma de pago: Domiciliado en BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO,  
C.C.C. 0049 5400 \*\* \*\*\*\*\*



1306790000000017709019121420023300

39001 SANTANDER  
CANTABRIA - ESPAÑA

línea hc energía 900 907 000  
www.hcenergia.com

### Total a pagar

fórmula gas hogares	importe
Total gas natural - 10% de descuento en disponibilidad	11,12 €
Total servicios	7,61 €
Total IVA (21%) de 18,73	3,94 €
<b>Total a pagar</b>	<b>22,67 €</b>

Ver detalle de factura al dorso.  
Información

### Facturación

#### gas natural

CONSUMOS 29.08.2012 - 25.10.2012

Equipo de Medida: 93021347  
Lect. Anterior 28.08.2012 6.452  
Lect. Actual 25.10.2012 6.454  
Consumo (real) 2 m<sup>3</sup> 23 kWh

Consumo 23 kWh x 0,04829251 €/kWh 1,36 €

Disponibilidad - 10% de descuento (0,1426234 x 58,00 €/m<sup>3</sup> día) - 8,27 € 7,44 €

Alquiler de equipos 2,32 €

**Total gas natural 11,12 €**

Los kWh resultan de multiplicar lect.m<sup>3</sup> por el factor de conversión (11,3003 kWh/m<sup>3</sup>) al que, a su vez, se le resta la lectura de partida en función del control de volumen (1,960 kWh/m<sup>3</sup>) en tipo de tarifa. Leer más: Anexo 1 (11.10.2010) (Rev. 3)

CUPS: ES  
Tarifa de acceso: 3.1  
Precio Gas HC 1

Póliza acceso nº: 20  
BOE: 27.04.2012  
En vigor desde: 01.07.2012

casos que exista lectura estimada.

### 3) Otros conceptos de la factura de gas

#### Alquiler de contador

Si usted no es propietario/a del contador, la distribuidora le cobrará un alquiler por el contador que paga a través de la factura de su comercializadora. El importe por este concepto está en función del tipo de contador que se tenga instalado, lo que determina el caudal máximo (m<sup>3</sup>/hora) de gas que puede llegar al inmueble.

## 5. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE GAS NATURAL CANALIZADO

Las empresas distribuidoras de gas canalizado deberán:

- Mantener en perfecto estado la red de canalización del gas.
- Realizar **cada cinco años** una inspección periódica de las instalaciones receptoras de gas.
- Facilitar información sobre los derechos vigentes en el punto de suministro.
- Informar de un presupuesto para la conexión de un nuevo suministro.
- Ejecutar las instalaciones de su responsabilidad necesarias para atender el nuevo suministro, también en un plazo determinado.
- Enganchar e instalar el equipo de medida en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el usuario hubiera suscrito el correspondiente contrato de suministro.
- El distribuidor debe tener una **base de datos actualizada** en la que conste la fecha de la última inspección y el resultado de la misma que deberá conservar durante diez años.
- Las empresas distribuidoras deberán disponer de un servicio permanente de atención de **emergencias** de gas (24 horas 365 días/año).

Las empresas comercializadoras deberán disponer de un **servicio gratuito de atención a las quejas**, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con el suministro.

## 6. INSPECCIONES REGLAMENTARIAS PARA INSTALACIONES DE GAS CANALIZADO (NATURAL O PROPANO)

En relación a las inspecciones reglamentarias obligatorias, éstas vienen reguladas por la siguiente normativa actualmente vigente:

- ❑ RD 919/2006, 28 de julio.
- ❑ Orden IND/18/2008, de 17 de julio (BOC, 31 de julio de 2008)

Según se especifica en esta normativa, la empresa distribuidora realizará, **cada cinco años** y con **cargo** al usuario, una inspección periódica, con el fin de comprobar que las instalaciones de gas (tuberías, válvulas, conexiones...) cumplen con las condiciones sobre seguridad establecidas en la normativa técnica vigente. **El coste** de esa inspección se le cobra al usuario en la **siguiente factura** de gas.

Es obligatorio permitir la realización de la inspección periódica por parte de las empresas distribuidoras (en Cantabria, a fecha de esta publicación, la empresa distribuidora de gas natural es NATURGAS ENERGIA DISTRIBUCION , SAU, perteneciente al grupo EDP Energía y la empresa distribuidora de gas propano es Repsol Butano, S.A.). **El incumplimiento de esta obligación podrá conllevar la suspensión del suministro.**

Previamente a la inspección, las empresas distribuidoras deberán notificar de modo fehaciente al usuario, con al menos dos meses de antelación, que van a proceder a su realización, pudiendo verificarse aquella dentro del año natural en el que finalice el periodo de validez de la inspección anterior. En la notificación se ofrecerán al usuario, al menos, **dos posibles fechas para realizar la inspección**, debiendo ser una en horario de mañana (de ocho a catorce horas) y otra en horario de tarde (de catorce a veinte horas).

También deberá advertirse en la comunicación el precio a facturar y la posibilidad de realizar la inspección en una fecha distinta de las anteriores, a convenir con el usuario.



Con el fin de facilitar la unificación de fechas de inspección por áreas, las empresas distribuidoras podrán ofertar la realización de la inspección antes de la fecha de vencimiento del certificado anterior, siempre y cuando así lo acepte expresamente el usuario, disminuyendo, en este caso, **proporcionalmente el coste** a repercutir en función del período adelantado.

La inspección la paga el usuario, que recibirá el cargo en la siguiente factura de gas. **No se paga en efectivo al operario de la empresa.**

A este respecto, es conveniente tener en cuenta los siguientes puntos:

- Una vez realizada la inspección periódica, si no se ha detectado ninguna anomalía, se le entregará al usuario un **certificado de inspección**. En el caso de que se detecte algún defecto, se debe cumplimentar y entregar al usuario un informe de anomalías. Éstas pueden ser de dos tipos:
  - ❑ **Anomalía principal:** se denomina así a una avería de mayor importancia que requiere que se interrumpa el servicio de gas y se precinte la parte de instalación o aparato afectado. El titular o en su defecto el usuario es el responsable de corregir las anomalías detectadas en la instalación (incluyéndose la acometida interior enterrada y los aparatos de gas). El usuario deberá contratar los servicios de un servicio técnico (para anomalías en los aparatos a gas) o de una empresa instaladora habilitada de gas (para anomalías en el resto de partes de la instalación), para que una vez corregidas las anomalías, proceda a la entrega de un justificante de corrección de anomalías del que enviará una copia al distribuidor. En ese momento se volverá a restablecer el servicio del suministro.
  - ❑ **Anomalía secundaria:** será de menor gravedad que la anterior, por lo que no va a suponer la suspensión inmediata del servicio, sino que se le dará al usuario un plazo de entre quince días y seis meses, en función de la gravedad, para que corrija los defectos detectados en la inspección. 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. Se deberán 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.

### Revisión reglamentaria de las calderas de gas

En lo que se refiere a las calderas de gas, el Reglamento de las Instalaciones Térmicas en los Edificios, RITE (Real Decreto 1027/2007) que entró en vigor el 1 de marzo de 2008, obliga a todos los usuarios de **calderas a gas**, independientemente del tipo de gas utilizado, a realizar una revisión (que no inspección) obligatoria de la instalación **una vez al año**. Esta revisión se efectuará con cargo al usuario.

Esta revisión obligatoria de mantenimiento debe realizarla una empresa mantenedora **habilitada** que el usuario elija, la cual debe emitir un **certificado** que el usuario debe conservar durante un periodo de 5 años, a disposición de organismos oficiales y entidades.

Nota. En caso de duda se puede consultar con la Dirección General de Innovación e Industria si efectivamente la empresa con la que se ha puesto en contacto está debidamente acreditada.

## 7. MERCADO DE GAS ENVASADO O A GRANDEL

Instalaciones de gas envasado o a granel son aquellas instalaciones en las que el gas suministrado tiene que estar almacenado en el inmueble o en sus proximidades. Este gas viene almacenado bien en bombonas individuales o en depósitos.

### 7.1 Bombonas



*Bombona de 12,5kg de butano*

*Bombona de 11kg de propano*

Los precios de las bombonas de 8 a 20kg están regulados a nivel nacional y su precio se puede consultar en la página web de la Comisión Nacional de la Energía (CNE).

<http://www.cne.es/consumidores/>

Estas instalaciones deben cumplir obligatoriamente una serie de **normas de seguridad**, como son:

- La ejecución de las instalaciones tiene que realizarla una empresa instaladora habilitada de gas.
- No se podrán instalar bombonas en viviendas o locales cuyo piso esté más bajo que el nivel del suelo (sótanos o semisótanos), en cajas de escaleras y en pasillos, salvo expresa autorización del órgano competente de la comunidad autónoma.
- Si las bombonas están instaladas en el exterior (terrazas, balcones, patios, etc.) y los aparatos de consumo están en el interior, la instalación debe estar provista, en el interior de la vivienda, de una llave general de corte de gas fácilmente accesible.

En el interior de la vivienda no se pueden conectar más de dos envases en batería para descarga o en reserva.

- Los envases con válvula de seguridad, tanto llenos como vacíos, deben colocarse siempre en posición vertical.
- Los armarios, destinados a alojar las bombonas, deben estar provistos en su base o suelo inferior de aberturas de ventilación permanente con el exterior del mismo.
- En el interior de la vivienda, la bombona de reserva, si no está acoplada al servicio con una tubería flexible, debe colocarse obligatoriamente en un cuarto independiente de aquel donde se encuentre

la bombona en servicio y alejado de toda clase de fuentes de calor, disponiendo además de la ventilación adecuada.

• Las **distancias mínimas** entre los envases conectados y diferentes elementos de la vivienda o local son las siguientes:

- ❑ Hogares para combustibles sólidos y líquidos y otras fuentes de calor: 1,5 metros.
- ❑ Hornillos y elementos de calefacción: 0,3 metros.
- ❑ Interruptores y conductores eléctricos: 0,3 metros.
- ❑ Tomas de corriente: 0,5 metros.

## 7.2 Depósitos

En lo que se refiere a los depósitos de almacenamiento de gas a granel, éstos pueden ser individuales o colectivos. Existen varias posibilidades de instalación de los depósitos de gas:

a) **Depósito enterrado:** Se trata de un depósito invisible, especialmente útil para los pequeños consumos, como por ejemplo una casa particular.

b) **Depósito aéreo:** Es el más popular por ser fácil de instalar.

Estas instalaciones deben cumplir obligatoriamente una serie de normas de seguridad, como son:

- El titular de la instalación (generalmente la empresa suministradora) o en su defecto los usuarios, serán los responsables del mantenimiento, conservación, explotación y buen uso de la instalación de tal forma que se halle permanentemente en disposición de servicio, con el **nivel de seguridad** adecuado.
- Además, el titular de la instalación o los usuarios deben atender las recomendaciones que, en orden a la seguridad, les comunique el suministrador.
- Es obligatorio que el titular de la instalación o en su defecto los usuarios dispongan de un CONTRATO DE MANTENIMIENTO suscrito con una empresa instaladora autorizada, que disponga de un servicio de atención de urgencias permanente, por el que ésta se encargue de conservar las instalaciones en el debido estado de funcionamiento, de la realización de las revisiones y del funcionamiento de la protección contra la corrosión, protección catódica y del control anual del potencial de protección o trimestral en el caso de corriente impresa.
- Para cada instalación debe existir un LIBRO DE MANTENIMIENTO o un ARCHIVO DOCUMENTAL con copia de todas las operaciones realizadas, que podrán ser consultados por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de Cantabria, cuando éste lo considere conveniente.
- La empresa instaladora encargada del mantenimiento dejará constancia de cada visita en el **Libro de Man-**

**tenimiento** o en el archivo documental, anotando el estado general de la instalación y, si se diera el caso, los defectos observados, las reparaciones efectuadas y las lecturas de potencial de protección.

- El titular se responsabiliza de que esté vigente en todo momento el contrato de mantenimiento y de la custodia del Libro de Mantenimiento o copia del archivo documental, así como del certificado de la última revisión periódica.

En el caso de que se sospeche de una **posible fuga de gas**, no manipule interruptores eléctricos ni llamas, cierre la válvula de paso de gas inmediatamente, ventile el local y avise a la empresa distribuidora o suministradora de gas.

## 8. REVISIONES REGLAMENTARIAS PARA INSTALACIONES RECEPTORAS DE GAS ENVASADO (BOMBONAS) Y A GRANEL (DEPÓSITO INDIVIDUAL O COMUNITARIO)

1. Según especifica el RD 919/2006 de 28 de Julio, el titular de una instalación de gas envasado está obligado a contratar con una **empresa instaladora habilitada**, la realización de una revisión periódica, **cada cinco años**, con el fin de que se compruebe:

- La estanqueidad de la instalación receptora (comprobación de que no existen fugas de gas).
- Verificación del estado de conservación y combustión de los aparatos.
- Evacuación de los productos de la combustión (chimeneas y tubos de evacuación).
- Ventilación: las instalaciones tienen que ir acompañadas de rejillas de ventilación para que los productos tóxicos no se concentren en la vivienda o local en el caso de una mala combustión, en caso de que los elementos de combustión lo precisen.

Además, **en el caso de que disponga de un depósito de almacenamiento de propano a granel**, la empresa instaladora también debe revisar el depósito y, **cada 15 años**, tiene que realizar una prueba de presión.

Es muy importante resaltar que la responsabilidad sobre las consecuencias derivadas de un incumplimiento en la realización de las revisiones recae sobre el usuario/titular.

2. La revisión periódica de la instalación receptora se hará coincidir con la de la instalación que la alimenta (depósitos a granel, bombonas, envases, etc.).

3. **Empresas habilitadas:** Las revisiones periódicas deben ser realizadas por instaladores pertenecientes a empresas instaladoras habilitadas, elegidas libremente por el usuario. Puede consultar el listado en la Dirección General de Innovación e Industria (consulta de listas en <http://www.dgii.cantabria.es>)

4. **Certificado de revisión:** La empresa instaladora deberá entregar al usuario un certificado acreditativo de la revisión realizada, firmado por el instalador de dicha empresa que haya realizado la revisión.
5. **Una factura no es un certificado.** No abone la factura si no le entregan previamente el certificado de la revisión efectuada. El usuario deberá entregar una copia del certificado a la empresa suministradora.
6. **Defectos detectados en la revisión:** Si al efectuar la revisión aparecieran defectos en la instalación, será responsabilidad del usuario su corrección, incluyendo la acometida interior enterrada y los aparatos de gas, utilizando para ello los servicios de una empresa instaladora autorizada de gas, que entregará al usuario un justificante de corrección de anomalías. Si se detecta una anomalía principal, si no puede ser corregida en el momento, se interrumpirá el suministro de gas y se precintará la parte de la instalación pertinente y/o el aparato afectado según proceda.

### Consejos para el usuario de estas instalaciones antes de hacer las revisione



1. No se deje influir por carteles o avisos a domicilio distribuidos por empresas que le ofrecen revisar su instalación. Si para entrar a su vivienda le amenazan con cortar el gas, no haga caso a esa empresa. Solamente deje entrar a su domicilio a las que usted haya avisado previamente o a la empresa distribuidora (quien va claramente identificada). Si tiene alguna duda, llame antes a la empresa.
2. Elija la empresa consultando con la Dirección General de Innovación e Industria, Dirección General de Comercio y Consumo, compañías suministradoras de gas, asociaciones de usuarios y consumidores o bien asociaciones de instaladores.
3. No tiene obligación de hacer más **revisiones periódicas** durante el plazo para el cual es válido el certificado de la revisión efectuada y conserve el certificado durante su vigencia.
4. Si como resultado de la revisión periódica apareciesen defectos, debe usted hacer que los corrijan en el menor plazo posible y siempre dentro del plazo marcado en el certificado. Esta corrección la debe efectuar la empresa instaladora elegida por usted.
5. El Gobierno de Cantabria **no hace revisiones**. Ninguna empresa puede ofrecerlas en nombre del Gobierno.
6. Es responsabilidad del usuario efectuar el mantenimiento de los aparatos a gas (Calderas, Calentadores, etc.), a través de una empresa instaladora habilitada, de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
7. Siga las recomendaciones de utilización de las compañías suministradoras de gas. Si tiene alguna duda, consulte antes de tomar cualquier decisión.

## Revisión reglamentaria de las calderas de gas

En lo que se refiere a las calderas de gas, el Reglamento de las Instalaciones Térmicas en los Edificios, RITE (Real Decreto 1027/2007) que entró en vigor el 1 de marzo de 2008, obliga a todos los usuarios de **calderas a gas**, independientemente del tipo de gas utilizado, a realizar una revisión (que no inspección) obligatoria de la instalación **una vez al año**. Esta revisión se efectuará con cargo al usuario.

Esta revisión obligatoria de mantenimiento debe realizarla una empresa mantenedora **habilitada** que el usuario elija, la cual debe emitir un **certificado** que el usuario debe conservar durante un periodo de 5 años, a disposición de organismos oficiales y entidades.

Nota. En caso de duda se puede consultar con la Dirección General de Innovación e Industria si efectivamente la empresa con la que se ha puesto en contacto está debidamente acreditada.

## 9. CÓMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN DE GAS CANALIZADO

*Relacionada con la contratación, lectura del contador, facturación, cobro u otros aspectos relacionados con la comercializadora:*

Los usuarios deben dirigirse en primer lugar a la **empresa comercializadora** con la que tengan contratado el suministro de gas. En el caso de discrepancias se puede presentar una reclamación en la OMIC (Oficina municipal de información al consumidor) o en el órgano competente de la Comunidad Autónoma).

El teléfono de atención al cliente de la comercializadora de último recurso del grupo EDP Energía es el 900907000.

*Relacionada con la seguridad de las instalaciones u otros aspectos relacionados con la empresa distribuidora:*

En lo que respecta a la construcción de la instalación del gas de la vivienda o local, los usuarios deben dirigirse en primera instancia a la **empresa distribuidora** conectando con su teléfono de averías (en Cantabria el teléfono de averías de Naturgás Energía Distribución es **900 400 523** y es gratuito). Si ésta detectase que el problema es de la instalación receptora le sugerirá que se ponga en contacto con una empresa instaladora habilitada. Si se detectase una fuga de gas o algún elemento que ponga en riesgo la seguridad, la empresa distribuidora podrá cortar el suministro de gas hasta que se solucione el defecto.

Para tratar temas relacionados con el funcionamiento o la instalación de aparatos de gas (calderas, calentadores, cocinas...) los usuarios han de acudir primeramente a los **servicios de asistencia técnica oficiales** del fabricante del aparato de gas. Además, dada la complejidad de la normativa, el usuario tiene la opción de tramitar adicionalmente sus reclamaciones a través de la oficina de atención al consumidor o de la Dirección General de Innovación e Industria de Cantabria.

# 10. RECOMENDACIONES GENERALES DE SEGURIDAD EN EL USO DE CUALQUIER TIPO DE INSTALACIÓN DE GAS

1. Si detecta una **fuga de gas** no manipule interruptores eléctricos ni llamas, corte inmediatamente la llave de paso general, ventile el local y avise a la compañía distribuidora en caso de gas canalizado o a la suministradora en otros casos. Si el problema es de las instalaciones de la compañía, ésta lo reparará y si es un problema de la instalación receptora cuya reparación corresponde al usuario o a la comunidad de vecinos, se cortará el gas en el tramo afectado hasta que el defecto sea subsanado por un instalador habilitado.
2. El usuario debe tener en cuenta que la **correcta utilización de los gases combustibles** de uso doméstico es fundamental para prevenir cualquier tipo de riesgo.
3. Debe realizar las **revisiones periódicas**, de instalaciones receptoras no alimentadas desde redes de distribución (depósitos a granel, bombonas, envases, etc.), en los plazos establecidos, utilizando los servicios de una empresa instaladora habilitada.
4. Debe mantener despejadas las ventilaciones del local donde se encuentren los aparatos. La **ventilación** es el gran aliado del usuario tanto en caso de fuga de gas como de presencia de monóxido de carbono en el ambiente.
5. Debe prestar especial atención al estado de los conductos de evacuación y chimeneas, limpiándolas periódicamente para que dispongan de un buen tiro.
6. Si dispone de una campana extractora con evacuación al exterior, está **prohibido hacerla funcionar simultáneamente** con el calentador (con potencia > 24,4 kW) o la caldera salvo que éstos sean estancos. En caso de no ser estancos, ha de dotarse de un dispositivo de conmutación antes de su uso de modo que sólo funcione el calentador/caldera o la campana.
7. Cualquier eliminación o sustitución de un aparato de gas debe ser practicada por una **empresa instaladora habilitada**.
8. Las tuberías de alimentación a cualquier aparato que se suprima deben ser selladas adecuadamente, de forma que se asegure la total estanquidad de la tubería. Una supresión de una tubería es una modificación de la instalación y debe ser realizada por una empresa instaladora habilitada de gas.
9. Si hubiera una modificación de la instalación receptora, el usuario debe solicitar al distribuidor la puesta en servicio tras la modificación. Si la misma fuera menor de 1 metro, la puesta en servicio puede ser realizada por el instalador habilitado que ha realizado la actuación.

10. En caso de ausencia prolongada, cierre la llave de los aparatos y la de corte general de su vivienda.
11. Caso de bombonas, vigile el buen estado del regulador y del tubo flexible, así como su caducidad.
12. En caso de **olor a gas**, abra puertas y ventanas, no produzca llamas, ni chispas, ni accione interruptores eléctricos y comuníquelo de inmediato a la compañía suministradora o distribuidora según el caso.
13. La normativa actual le obliga a disponer de un **certificado de mantenimiento anual** de su calentador (con potencia > 24,4 kW) o caldera.
14. La llama de gas debe ser estable, silenciosa, de un azul intenso en el núcleo y más clara en el exterior. Si se vuelve amarilla deberá avisar al servicio técnico. Además, la llama debe mantenerse sin apagarse cuando ponga el fuego al mínimo.
15. Cuando cocine con gas, evite derramar líquidos que puedan apagar la llama y procure que el fuego no rebase el fondo del recipiente. Además, de ahorrar energía evitará que el gas siga saliendo sin arder.
16. Teléfonos de contacto para averías y urgencias:

TELÉFONOS DE CONTACTO PARA AVERÍAS Y URGENCIAS		
TIPO DE GAS	DISTRIBUIDORA / SUMINISTRADORA	TELÉFONO
Gas natural canalizado	Naturgás Energía Distribución	900 400 523
Gas propano y butano envasado	Cepsa Elf Gas	902 100 224
	Repsol Butano	901 121 212
Gas propano en depósitos	Cepsa Elf Gas	902 100 224
	Repsol Butano	901 121 212
	Primagás	902 117 138
	Vitogás	902 351 168



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO  
*DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN E INDUSTRIA*

La última versión actualizada de este documento podrá encontrarla siempre en

[www.dgi.cantabria.es](http://www.dgi.cantabria.es)

ÁREA ENERGÍA, Sección “Publicaciones”