



OMIC

OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR/A

El subministrament de GAS NATURAL i BUTÀ



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Diputació
Barcelona

QUADERNS DE CONSUM



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR/A

El subministrament de GAS NATURAL I BUTÀ

QUADERNS DE CONSUM



El subministrament de gas natural i de gas butà

EL MERCAT LIBERALITZAT

L'1 de gener de 2003 es va liberalitzar el sector del gas, la qual cosa ha comportat que es pugui triar la companyia subministradora. Abans l'empresa que distribuïa l'energia la venia directament a l'usuari/ària. Amb la liberalització es van fraccionar les diferents fases de producció: extracció, distribució, comercialització, etc. Ara són les empreses comercialitzadores les que ens venen l'energia.

Una conseqüència de la liberalització de l'energia és que van desaparèixer les tarifes reglades marcades per l'Estat i van passar al mercat lliure, fet que permet que es pugui pactar el preu amb la comercialitzadora. Tot i això, es va introduir una tarifa nova per substituir les reglades: la tarifa d'últim recurs.

TIPUS DE TARIFES

Els consumidors i consumidores poden optar per dos tipus de tarifes:

- **Mercat lliure.** En aquest cas, l'empresa comercialitzadora i el consumidor/a pacten lliurement el preu de l'energia. És una tarifa no reglada pel Govern.
- **Tarifa d'últim recurs (TUR).** Aquesta tarifa determina el preu màxim que podran cobrar les empreses comercialitzadores. El consumidor/a pot escollir entre diferents companyies



la que vulgui que li subministri el seu consum. Les companyies comercialitzadores d'últim recurs són:



Si no teniu possibilitat d'accedir al QR us animem que vingueu a informar-vos-en a l'OMIC

LA TARIFA D'ÚLTIM RECURS

Hi ha dos tipus de tarifes d'últim recurs:

- **La T1:** s'aplica a aquelles llars amb un **consum inferior o igual a 5.000 kWh/any**. Són aquelles llars que utilitzen el gas natural per cuinar i escalfar l'aigua.
- **La T2:** s'aplica a llars amb un consum **superior a 5.000 kWh/any i inferior o igual a 50.000 kWh/any**. S'inclouen aquelles que, a més dels usos anteriors, tenen un sistema de calefacció de la llar amb gas natural.

Atenció: tots aquells punts de subministrament amb un consum anual superior a 50.000 kWh, necessàriament, han de contractar una tarifa de mercat lliure. No es poden acollir a la tarifa d'últim recurs (TUR).

RECOMANACIONS ABANS DE CANVIAR DE COMPANYIA

- Compareu les diferents ofertes de les companyies.
- Si us ofereixen descomptes, avantatges o regals, vigileu les condicions del contracte.
- Vigileu amb la contractació de serveis accessoris.
- Si ja esteu en el mercat lliure, consulteu amb la vostra companyia actual si teniu cap mena de permanència o penalització.
- Vigileu les possibles visites de comercials a casa vostra:
 - Demaneu la identificació de la persona.
 - No signeu cap contracte en aquell moment.
 - No faciliteu cap dada bancària.
 - No signeu cap document si no esteu convençuts del que esteu signant.
- En cas que signeu el contracte al vostre domicili recordeu que disposeu de 14 dies per desistir-ne.



Com contractar

NOVA ALTA DE SERVEI

Quan un usuari/ària demana l'alta del servei caldrà diferenciar si l'habitatge ja té escomesa de gas feta o no.

Si no hi ha escomesa, s'haurà de demanar l'alta a l'empresa distribuïdora que haurà de fer un pressupost del seu cost. Si n'hi ha, la persona contractant haurà d'abonar:

- Drets d'alta. Només quan es tracta d'una alta nova o ampliació.
- Drets d'enganxament. Consisteix a connectar la instal·lació del client/a a la xarxa de l'empresa distribuïdora.
- Verificació de les instal·lacions. Es verifica que les instal·lacions compleixen la normativa de seguretat.

CANVI DE NOM

Quan a l'habitatge ja existeix pròpiament subministrament de gas és convenient sol·licitar a la companyia el canvi de nom. Aquest tràmit és gratuït.

La companyia per fer el canvi de nom ens demanarà:

- El número de pòlissa o de contracte de la persona titular anterior
- Lloc del punt de subministrament

- Titular actual del punt de subministrament
- Nom, cognoms i NIF de la nova persona titular
- Domiciliació bancària per als rebuts
- Recomanem que es faciliti una lectura actual del comptador per evitar que es facturi el consum anterior al canvi
- Si l'habitatge no ha passat la revisió de les instal·lacions periòdiques obligatòries exigiran, com a pas previ, que un instal·lador/a verifiqui l'estat de les instal·lacions

Recordeu que: si l'anterior titular té factures pendents, la companyia no farà el canvi de nom fins que no es liquidi aquest deute. En qualsevol cas, podeu demanar una alta nova.

EL CONTRACTE

Per obtenir el servei de gas és necessari signar un contracte per escrit amb la companyia. Aquest contracte s'anomena **pòlissa i ha d'incloure, com a mínim, les dades següents:**

- Identificació de les parts que intervenen
- Durada del contracte
- Condicions econòmiques
- Descomptes i promocions aplicables
- Drets i deures de cadascuna de les parts
- Descripció dels serveis dels quals gaudirà el consumidor/a
- Forma de pagament



Per poder formalitzar el contracte amb la companyia és necessària la següent documentació:

- DNI del/la titular del contracte
- Contracte de lloguer o escriptura de compra de l'immoble
- Cèdula d'habitabilitat en vigor
- Certificat de les instal·lacions, signat per un instal·lador/a oficial
- Dades bancàries, en cas de voler domiciliar els rebuts

Atenció: vigileu que les condicions i descomptes que us han ofert en la publicitat quedin reflectits en el contracte.

L'EQUIP DE MESURA O COMPTADOR

El comptador és l'equip de mesura que controla el consum de gas que es fa en un determinat punt de subministrament.

El comptador pot ser de lloguer o de propietat. Si és de lloguer, l'equip és propietat de la companyia i l'usuari/ària abona en cada període de facturació un preu en concepte de lloguer. El més habitual és que sigui de lloguer.

Recordeu donar la lectura a la companyia en cada període de facturació.

LA LECTURA DEL COMPTADOR

La lectura del comptador es pot fer partint de:

- **Lectures reals:** es pren com a base el que marcava realment el comptador entre les dates de facturació.
- **Lectures estimades:** es factura d'acord amb una estimació de consum.

En els casos que no es faci una lectura real del comptador, es fa una estimació del consum: se suma el consum de dues factures del mateix període de l'any anterior i es divideix per dos.

Atenció:

- *Quan es factura d'acord amb lectures estimades cal saber que, posteriorment, quan es facturi en funció d'una lectura real, el consum es regularitzarà.*
- *No és convenient acumular diferents períodes de facturació d'acord amb lectures estimades perquè quan es regularitzi la situació, l'import a pagar pot resultar molt alt.*

VERIFICACIÓ DEL COMPTADOR

Si hi ha algun indicatiu que el comptador no funcioni correctament se'n pot demanar una verificació. Per demanar-la cal adreçar una sol·licitud a les Oficines de Gestió Empresarial o als Serveis Territorials del Departament d'Empresa i Co-neixement, Subdirecció General de Seguretat



Industrial. La verificació la duu a terme el Laboratori General d'Assaigs.

Un cop feta la verificació, el laboratori redacta un informe on recull els resultats i l'envia a l'òrgan gestor que l'havia demanat. Aquest, quan el rep, informa del seu resultat a qui l'havia sol·licitat. Per a més informació podeu consultar el



Si no teniu possibilitat d'accedir al QR us animem que vingueu a informar-vos-en a l'OMIC

LA FACTURA

La factura del gas té una periodicitat bimensual en el mercat lliure i mensual en el mercat regulat. El període de pagament és de 12 dies i les factures prescriuen al cap de 3 anys.

Malgrat que les diferents companyies tenen el seu propi model de factura, aquesta ha de tenir **un contingut mínim:**

- Identificació del client/a i del punt de subministrament
- CUPS (Codi d'Identificació Universal del Punt de Subministrament)
- Numeració de la factura i la data d'emissió
- Període de facturació amb indicació del dia de la lectura del comptador
- Indicació si el consum facturat és a partir d'una lectura real o estimadaEl consum de gas facturat amb el detall del consum

- Tipus de contracte i les tarifes aplicables
- Percentatge de la tarifa que inclou la retribució que correspon a la Comissió Nacional d'Energia i al Gestor Tècnic del Sistema
- Altres conceptes facturables com poden ser: lloguer del comptador, etc.
- Tipus d'IVA i el seu import
- Preu total a pagar
- Forma de pagament
- Gràfic amb l'historial de consum
- Els telèfons d'atenció al client gratuïts
- En el cas que la factura regularitzi una acumulació de consum estimat haurà d'assenyalar-se clarament com s'ha computat la regularització
- També hi ha informació addicional
- Indica si estan adherits a una Junta Arbitral de Consum i de la possibilitat d'adreçar-se a aquests organismes per resoldre els conflictes

En els contractes i les factures, han d'informar del lloc on podeu tramitar les queixes o les reclamacions, el procediment per fer-ho i del número de telèfon gratuït d'incidències i reclamacions per a la clientela.

També han d'informar de si estan adherits a una Junta arbitral de consum i de la possibilitat d'adreçar-vos a aquests organismes per resoldre els conflictes.



TALLS I SUSPENSIÓ DE SUBMINISTRAMENT

Les empreses tenen l'obligació d'oferir el subministrament de manera continuada i sense interrupcions. En conseqüència, les empreses de gas només poden tallar el subministrament quan hi ha un impagament o una manipulació de l'equip de mesura o de la xarxa.

En el cas que un consumidor/a no aboní les factures de la companyia sense motiu, l'empresa pot tallar-li el subministrament. Per poder dur a terme el tall, la companyia haurà d'informar el consumidor que la factura ha resultat impagada. Un cop fet l'avís, si el consumidor no paga, la companyia haurà d'enviar un requisit fefaent en què s'indiqui el deute pendent i la data prevista per al tall.

Atenció: segons el Codi de Consum de Catalunya, en vigor des del 23 de gener de 2011, no es podrà suspendre el servei bàsic de gas si s'ha presentat una reclamació fefaent respecte la factura impagada i fins que es resolgui la reclamació.

Seguretat

REVISIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Les instal·lacions connectades a la xarxa de gas han de complir unes normes per tal de garantir la seguretat de les persones.

Certificat d'instal·lació: quan se sol·licita una alta nova en un nou punt de subministrament es demana un certificat que verifica l'estat de les instal·lacions. Amb aquest document es demostra que les instal·lacions receptores de gas canalitzat s'han fet correctament i que reuneixen les mesures de seguretat recollides per la normativa.

Certificat d'inspecció: les inspeccions periòdiques són les que revisen les instal·lacions ja existents, les han de fer les empreses distribuïdores de gas amb mitjans propis o externs.

Atenció:

- Si el dia anunciat per fer les revisions no sou a casa, poseu-vos en contacte amb la companyia per poder fer-les un altre dia.
- La inspecció periòdica l'ha de pagar l'usuari. L'import el carreguen directament a la pròxima factura. No pagueu en metàl·lic a la persona que vingui a fer la inspecció.
- Recordeu demanar l'acreditació a la persona que es presenta a fer la inspecció.



El resultat de la inspecció pot ser:

- **Positiu:** la instal·lació i els aparells no presenten cap deficiència. S'expedirà el corresponent certificat d'inspecció que té una validesa de 5 anys.
- **Negatiu** per anomalies: en aquest cas es detecta una determinada anomalia. L'empresa dona un termini per solucionar-la.
- **Precinte de la instal·lació o una part:** quan es detecta una deficiència greu en la instal·lació o en un dels aparells, l'inspector/a pot suspendre el subministrament de gas totalment o de la part de la instal·lació que presenta la deficiència.

Recordeu:

- *La inspecció periòdica s'ha de passar obligatòriament un cop cada 5 anys.*
- *En el cas de sentir olor de gas tanqueu la clau de pas i aviseu immediatament al telèfon d'avaries de la companyia. Ventileu l'immoble.*

MANTENIMENT PERIÒDIC DE LES CALDERES DE CALEFACCIÓ

Pel que fa al manteniment de les calderes de calefacció, sapigueu que:

- **El propietari o propietària de la caldera està obligat a demanar el manteniment a una empresa mantenidora o instal·ladora.**
- **Si la caldera és de calefacció i aigua calenta sanitària, aquest manteniment s'ha de fer cada 2 anys.**
- No hi ha obligació de tenir un contracte de manteniment; no obstant això, si ja teniu un contracte de manteniment, aquest us servirà quan sigui el moment.
- Els preus són lliures, demaneu un pressupost previ.
- Les empreses que es dediquen a la instal·lació i manteniment de les instal·lacions de calefacció, climatització i aigua calenta sanitària han d'estar inscrites en el RASIC (Registre d'Agents de la Seguretat Industrial de Catalunya) i en el Registre d'Empreses Instal·ladors/Mantenidores d'Instal·lacions Tèrmiques en els Edificis (REITE).
- L'empresa instal·ladora/mantenidora que faci el manteniment, col·locarà una etiqueta autoadhesiva en un lloc visible de cada generador de calor o fred de la instal·lació i l'emplenarà amb les dades corresponents. També lliurarà el Certificat de Manteniment.

GAS BUTÀ



subministrament de GAS NATURAL i BUTÀ

EL GAS BUTÀ

El gas butà es caracteritza per anar emmagatzemat en bombones que es connecten mitjançant un tub flexible als diferents aparells que alimenta.

EL CONTRACTE

Per tal de tenir gas butà és necessari signar un contracte amb la companyia subministradora que haurà d'incloure:

- Identificació de la persona titular del contracte
- Identificació de l'empresa
- Nombre de bombones que es contracten
- Preu de l'alta i de les bombones

El preu de les bombones de butà el fixa l'Estat i inclou les despeses de transport i distribució.

Formes d'aconseguir càrregues de gas butà

Hi ha tres formes d'obtenir noves càrregues:

- Fer una demanda telefònica a la companyia subministradora
- Acudir directament als diferents punts de venda de la companyia
- Comprar les bombones als repartidors/res quan estan en ruta



REVISIÓ PERIÒDICA DE LES INSTAL·LACIONS

L'objectiu de la revisió periòdica és comprovar que les instal·lacions reuneixen les condicions de seguretat exigides per la normativa.

Cada 5 anys els/les titulars de les instal·lacions fixes receptores han de revisar el bon estat d'ús i de conservació de les seves instal·lacions i aparells. El certificat de revisió és el document que n'acredita el bon estat.

La revisió de la instal·lació l'ha de fer un instal·lador/a autoritzat, i un cop feta s'enganxarà un adhesiu que n'acrediti la data i que serveix de recordatori per a la pròxima revisió.

La revisió pot ser:

- Positiva: no s'han trobat defectes.
- Negativa: s'han trobat defectes en la instal·lació. En aquest cas l'instal·lador/a pot fer un pressupost gratuït per arranjar les deficiències; però no hi ha l'obligació que sigui la mateixa persona qui faci la reparació.

Atenció:

- ***l tub flexible només s'ha de canviar quan caduca.***
- ***El regulador només s'ha de canviar quan està deteriorat.***

RECOMANACIONS

- Demaneu l'acreditació a la persona que us visiti a casa per fer la revisió.
- En cas que trobi cap defecte, recordeu que podeu fer la reparació amb el tècnic oficial que vulgueu.
- El tub flexible només es canvia quan arriba a la seva data de caducitat.
- Quan tenim estufes o barbacoes mòbils connectades directament al butà no és necessari passar la seva revisió.
- En cas de sentir olor de butà tanqueu totes les claus de pas i truqueu a la companyia.
- Un cop feta la revisió guardeu el certificat de revisió.

BAIXES

En el moment de la contractació d'un servei de subministrament de gas natural o gas butà, s'ha d'informar del procediment de baixa i de les indemnitzacions, les penalitzacions o els pagaments que ha de fer la persona consumidora si es dona de baixa del servei.

El procediment per donar-se de baixa d'un servei de subministrament de gas natural no pot contenir més requisits o ser més difícil que el procediment per donar-se d'alta.



CONSELLS

D'ÚS EFICIENT D'ENERGIA

Eviteu pèrdues de calor millorant l'aïllament de finestres i portes.

Utilitzeu vàlvules termostàtiques i termostats programables.

Apagueu la calefacció de nit. Tanqueu persianes i cortines a la nit.

Reguleu el termostat a 15 °C (o a la posició econòmica) si sortiu poques hores de la llar.

Purgueu els radiadors una vegada l'any.

Instal·leu els radiadors sota les finestres. No els tapeu ni obstruïu.

Eviteu que la temperatura de l'aigua calenta superi els 45 °C.

Prioritzeu les calderes de condensació sobre les convencionals.

Opteu per rentadores bitèrmiques (amb entrada d'aigua calenta i freda).

En cuina de gas, eviteu que la flama sobresurti del recipient i tapeu-lo.



RECLAMACIONS

El **Codi de Consum de Catalunya** obliga les empreses de serveis bàsics, com el subministrament de gas, a disposar d'una adreça física on atendre directament les persones consumidores i a disposar d'un telèfon d'atenció d'incidències i reclamacions de caràcter gratuït. Així, davant d'un problema amb el subministrament, caldrà presentar una reclamació a la companyia directament, a través dels seus canals d'atenció al client/a.



Si no teniu possibilitat d'accedir al QR us animem que vingueu a informar-vos-en a l'OMIC

- S'ha d'informar del **número de telèfon gratuït d'incidències i reclamacions** per als clients/tes en cadascun dels rebuts o factures.
- Per **incloure-us en fitxers d'impagats**, cal que hi hagi prèviament un deute cert, vençut i exigible. Es compleixen aquests requisits si no hi ha cap reclamació pendent de resolució.
- Si alguna de les **clàusules d'un contracte** de prestació de serveis de tracte continuat és declarada **abusiva**, l'empresa prestadora ha d'informar als clients/tes amb contractes vigents que la incloguin i els ha de comunicar que aquesta clàusula es deixarà d'aplicar en els termes que estableixi la resolució o sentència judicial. Aquesta comunicació s'ha de fer constar, almenys, en la factura o liquidació immediata posterior a la declaració d'abusivitat.

Inicialment, la reclamació es pot fer de forma telefònica, però si no s'aconsegueix cap respos-

ta satisfactòria en un termini prudencial, convé presentar la **reclamació per escrit**, per qualsevol mitjà que permeti deixar constància de la seva recepció, com per exemple un burofax o una carta certificada amb justificant de recepció.

Si tampoc així s'obté una resposta satisfactòria en el **termini màxim d'1 mes**, el consumidor/a es pot adreçar a la nostra OMIC on l'informarem dels seus drets i, si cal, traslladarem la seva reclamació a la companyia. També es poden utilitzar els serveis de les associacions de consumidors, les quals gestionaran directament la reclamació en nom i representació de la persona consumidora a través de les vies judicials o extrajudicials oportunes.

Una de les vies extrajudicials de reclamació és l'**arbitratge de consum**. Un procediment **senzill, ràpid i gratuït** amb el qual s'obté una resolució o laude arbitral que vincula plenament les parts, i que és executiu com una sentència judicial. Ara bé, l'arbitratge de consum és voluntari i les empreses poden decidir lliurement si s'hi sotmeten o no. En cas que s'hi sotmetin, se celebra una vista presencial on les dues parts en conflicte exposen la seva visió dels fets i presenten les proves que justifiquen la seva pretensió, i d'acord amb les quals el tribunal arbitral decideix el resultat de la controvèrsia.

És important valorar, en el moment de contractar, si l'**empresa està adherida al Sistema Arbitral de Consum**, ja que és una **garantia** per poder tramitar les reclamacions a través d'aquesta instància.

Els consumidors també poden optar per reclamar davant els tribunals ordinaris de justícia. La normativa actual permet plantejar demandes sense assistència ni representació d'advocat/ada ni procurador/a, si la quantia a reclamar no excedeix de 2.000 euros.



En relació amb la gestió de la reclamació, les persones consumidores domiciliades a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet

ON SOM?

Plaça d'en Vilaseca, s/n
08921 Santa Coloma de Gramenet
934624000 (ext.2707)
omic@gramenet.cat
www.gramenet.cat

CITA PRÈVIA

934 624 090
De dilluns a divendres,
De 9 a 14.30 h

Més informació a la web municipal



[@consumsantako](https://www.instagram.com/consumsantako)