



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 liberalització va comportar que el consumidor pogués escollir la companyia que li ven l'energia. Fins aquella data l'empresa que distribuïa l'energia la venia directament a l'usuari. La liberalització va provocar que es fraccionessin les diferents fases de producció de l'energia: extracció, distribució, comercialització, etc.

Una conseqüència de la liberalització de l'energia és que van desaparèixer les tarifes reglades marcades per l'Estat, introduint-se el mercat lliure.

Per tant, a partir d'aquesta data les empreses i els consumidors poden pactar lliurement el preu de l'energia. Les empreses que venen l'energia al consumidor es denominen empreses comercialitzadores.

Malgrat la desaparició del mercat reglat es va introduir la tarifa d'últim recurs que ve a substituir la tarifa reglada existent fins aleshores.

## Típus de tarifes

Des de l'1 de juliol de 2008 els consumidors poden optar per dos grans tipus de tarifes:

- **Mercat lliure.** En aquest cas, l'empresa comercialitzadora i el consumidor 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 als consumidors.

El consumidor pot escollir, entre diferents companyies, quina vol que li facturi el seu consum en base a aquesta tarifa. Les companyies comercialitzadores d'últim recurs són:

- Endesa Energía, S.A.
- Gas Natural Servicios, S.A.
- Iberdrola, S.A.
- Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U.
- Unión Fenosa Comercial, S.L.

## La tarifa d'últim recurs

Des de l'1 d'abril de 2010 hi ha dos tipus de tarifes d'últim recurs:

- **La T1:** s'aplica a aquells consumidors 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 aquells consumidors amb un consum **superior a 5.000**



### **Kwh/any i inferior o igual a 50.000 Kwh/any.**

S'inclouen aquells 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 sinó esteu convençuts del que esteu signant.
  - En cas que signeu el con-

tracte al vostre domicili recordeu que disposeu de 7 dies per desistir del mateix.

## **Com contractar**

### **Nova alta de servei.**

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

Si no hi ha escomesa:

- L'usuari haurà de demanar l'alta a l'empresa distribuïdora. Aquesta haurà de realitzar un pressupost indicant els costos.

Si hi ha escomesa prèvia, l'interessat haurà d'abonar:

- Drets d'alta. Només quan es tracta d'una alta nova o ampliació.
- Drets d'enganxament. Consisteix en connectar la instal·lació del client 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 del titular anterior.
- Lloc del punt de subministrament.
- Titular actual del punt de subministrament.
- Nom, cognoms i NIF del nou titular.
- Compte corrent on voleu que us girin els rebuts.
- Número de cèdula d'habitabilitat en vigor de l'habitatge.
- Si l'habitatge no ha passat la revisió de les instal·lacions periòdiques obligatòries us exigiran, com a pas previ, que un instal·lador 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**.

En el contracte han de constar, com a mínim, les següents dades:

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

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

- DNI del titular del contracte.
- Contracte de lloguer o escriptura de compra de l'immoble.
- Cèdula d'habitabilitat en vigor.
- Certificat de les instal·lacions. L'ha de realitzar un instal·lador oficial.
- Si voleu domiciliar les factures, el número de compte corrent.

**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 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

Les companyies tenen obligació de llegir els comptadors en cada període de facturació, sempre i quan els mateixos siguin accessibles.

La lectura del comptador es pot fer en base a:

- **Lectures reals:** es pren com a base el que marcava

realment el comptador entre les dates de facturació.

- **Lectures estimades:** es factura en base a una esti-

### 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 en base a lectures estimades perquè quan es regularitzi la situació, l'import a pagar pot resultar molt alt.

mació de consum.

### Verificació del comptador

Si penseu que el vostre comptador no funciona correctament podeu demanar una verificació. Per demanar-la cal adreçar una sol·licitud a les Oficines de Gestió Empresarial o als Serveis Territorials del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa. 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 a l'usuari del resultat.

Per més informació podeu consultar el web [http://www.gencat.cat/oge/que\\_cal\\_fer/verificacio\\_comptador/index.html](http://www.gencat.cat/oge/que_cal_fer/verificacio_comptador/index.html)

## La factura

La factura del gas té una periodicitat **bimensual**. Malgrat que les diferents companyies tenen el seu propi model de factura, aquesta ha de tenir un contingut mínim:

- Identificació del client 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 en que s'ha pres la lectura del comptador.
- Indicació si el consum facturat és en base a una lectura real o estimada.
- El consum de gas facturat amb indicació del detall de consum.
- Indicació del tipus de contracte i les tarifes aplicables.
- Indicació del 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.
- Indicació del tipus IVA i el seu import.
- Preu total a pagar.
- Forma de pagament.
- Gràfic amb l'historial de consum del client.
- Indicació dels telèfons d'atenció al client.
- En el cas que la factura regularitzi una acumulació de consum estimat haurà d'assenyalar-se clarament com s'ha computat la regularització.
- Enumeració de les diferents companyies comercialitzadores que poden prestar el servei amb indicació del seu nom, lloc web i telèfon de contacte.
- També trobareu informació addicional dins de la pròpia factura.

## Talls i suspensió de subministrament

Les empreses tenen l'obligació d'oferir el subministrament de manera conti-



nuada i sense interrupcions. En conseqüència, les empreses de gas només poden tallar el subministrament quan hi ha una manca de pagament o una manipulació de l'equip de mesura o de la xarxa.

En el cas que un consumidor no abonï les factures de la companyia sense motiu, l'empresa pot tallar el subministrament. Per poder realitzar el tall la companyia haurà d'informar al consumidor que la factura ha resultat impagada. Un cop fet l'avís, si el consumidor no paga, la companyia haurà d'enviar un requeriment fefaent indicant el deute pendent i la data prevista pel tall.

Atenció: Segons el nou Codi de Consum de Catalunya, en vigor parcialment a partir 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

La seguretat de les instal·lacions connectades a la xarxa de gas és cabdal per garantir la seguretat de les persones.

### Certificat d'instal·lació

Quan es sol·licita una alta nova en un nou punt de subministrament us demanaran 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 realitzat correctament i que reuneixen les mesures de seguretat recollides per la normativa. Aquest document s'anomena "Certificat d'Instal·lació".

### Certificat d'inspecció

En instal·lacions ja existents, les revisions de les instal·lacions s'anomenen "Inspecció Periòdica". Les inspeccions periòdiques les han de realitzar 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 propera 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 dóna un termini a l'usuari per solucionar-la.
- **Precinte de la instal·lació o part de la mateixa:** quan es detecta una deficiència greu en la instal·lació o en un dels aparells, l'inspector pot suspendre el subministrament de gas totalment o de la part de la instal·lació que presenta la deficiència.

#### **Recordau:**

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

## **Reclamacions**

El nou Codi de Consum de Catalunya obliga a les empreses de serveis bàsics, com el subministrament de gas, a disposar d'una adreça física a Catalunya on atendre directament a 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, cal-

drà presentar una reclamació a la companyia directament, a través dels seus canals d'atenció al client.

Inicialment, la reclamació es pot fer de forma telefònica però si no s'aconsegueix cap resposta 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 acusament de recepció.

Si tampoc així s'obté una resposta satisfactòria, el consumidor es pot adreçar a la nostra OMIC on l'informarem dels seus drets i, en el seu cas, 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 que s'obté una resolució o laude arbitral que vincula plenament a les parts, i que és executiu com una sentèn-



cia judicial. Ara bé, l'arbitratge de consum és voluntari i les empreses poden decidir lliurement si es sotmeten o no. En cas que se sotmetin, es celebra una vista presencial on les dues parts en conflicte exposen els seus fets i presenten les proves que justifiquen la seva pretensió, i en base a les quals el tribunal arbitral decideix el resultat de la controvèrsia.

Recordeu que a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet disposem del Col·legi Arbitral de Consum, en virtut de l'acord signat el setembre de 2009 amb l'Agència Catalana del Consum. D'aquesta manera, les vistes arbitral se celebren en el nostre propi municipi.

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 ni procurador, si la quantia a reclamar no excedeix de 900 euros.

## Consells d'ús eficient d'energia.\*

- Eviteu pèrdues de calor millorant l'aïllament de finestres i portes.
- Utilitzeu vàlvules termostàtiques i termòstats programables.
- Apagueu la calefacció de nit. Tanqueu persianes i cortines per la nit.
- Reguleu el termòstat 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.

\* Amb la col·laboració d'AEMIFESA. Gremi d'instal·ladors Barcelonès Nord i Baix Maresme.  
[www.aemifesa.org](http://www.aemifesa.org)



# 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. En el contracte haurà de figurar:

- Identificació del titular del contracte.
- Identificació de l'empresa.
- Número de bombones que contracta el client.
- 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 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 titulars de les instal·lacions fixes receptors han de provar el bon estat d'ús i de conservació de les seves instal·lacions i aparells. El document que acredita el bon estat s'anomena certificat de revisió.

La revisió de la instal·lació l'ha de realitzar un instal·lador autoritzat.

El resultat de la revisió pot ser:

- **Positiva:** en aquest cas no s'han trobat defectes.
- **Negativa:** s'han trobat defectes en la instal·lació. En aquest cas l'instal·lador pot fer un pressupost gra-



tuit per arranjar les deficiències; però sou lliures de que faci la reparació qualsevol instal·lador.

#### **Atenció:**

- El 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 revisió.
- En cas de sentir olor a butà tanqueu totes les claus de pas i truqueu a la companyia.
- Un cop feta la revisió guardeu el certificat de revisió.



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet