



615 GAS

INFORMACIÓ

INFORMACIÓ GENERAL

3550

Des de l'1 de gener de 2003, tots els consumidors poden escollir amb qui contractar el servei de subministrament de gas, ja que el mercat de l'energia s'ha liberalitzat.

Això significa que es pot comprar energia al mercat lliure i, per tant, que es pot decidir quina companyia es vol, no només de gas, sinó també d'electricitat.

El consumidor pot optar entre contractar el subministrament energètic amb companyies diferents o amb una de sola que li subministri tant gas com electricitat.

Des de l'1 de juliol de 2008 pot optar entre:

- Contractar la tarifa d'últim recurs
- Contractar al mercat lliure: es pacta el preu amb la companyia subministradora.

La tarifa d'últim recurs és el preu màxim que podran cobrar els comercialitzadors d'últim recurs als consumidors.

Els consumidors amb dret a acollir-se a la tarifa d'últim recurs són tots els consumidors connectats a gasoductes de pressió menor a 4 bar o igual a aquest valor. En aquest grup de consumidors s'inclouen tots els consumidors domèstics de gas.

Si contracteu al mercat lliure, la companyia us ha d'informar del següent en la seva oferta:

- Cost de la matèria primera (en funció dels mercats internacionals i de la política de compres de la comercialitzadora).
- Cost del transport i la distribució (regulat per l'Administració).
- Cost dels peatges del transport, emmagatzematge, regasificació i distribució (regulats per l'Administració).
- Costos de comercialització.
- Lloguer del comptador i servei de lectura (regulat per l' Administració).
- IVA.

Una altra cosa que heu de tenir molt en compte abans de canviar el contracte, és consultar a la companyia actual els requisits per fer el canvi.

El contracte de compra al mercat lliure és un contracte privat i, com a tal, ha de contenir tots els acords a què hàgiu arribat amb la companyia, però com a mínim haurà de contenir els conceptes següents:

- Durada del contracte (mínim un any).
- Condicions econòmiques de l' energia que es consumirà: preu, descomptes...
- Els serveis que té dret a rebre el consumidor.

El gas que contracteu vindrà sempre del centre de producció que tingueu més a prop, independentment de la companyia amb la qual l'hàgiu contractat. A la ciutat de Barcelona, la distribuïdora de gas és Gas Natural.

Consulteu la relació de comercialitzadores de gas: www.cnmc.es.(Comisión nacional de los mercados y la competencia)

Recordeu que per qualsevol dubte sobre l'accés al mercat lliure podeu consultar-lo a l'Institut Català de l'Energia (ICAEN) www.gencat.cat/icaen o www.cnmc.es.(Comisión nacional de los mercados y la competencia)

EL CONTRACTE

El servei es contracta per escrit i sempre s'ha de signar una pòlissa. La documentació necessària, habitualment, és la següent:

- DNI

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

- Cèdula d'habitabilitat de l'habitatge, escriptura pública de compravenda del pis (si se n'és propietari) i contracte de lloguer (en aquest cas, no cal l'autorització del propietari).
- Certificat de la instal·lació individual fet per un instal·lador oficial autoritzat.
- Dades de l'entitat bancària (si s'hi vol domiciliar el rebut).
- En el contracte ha de constar:
 - La vostra identificació i la de l'empresa subministradora.
 - Els serveis contractats.
 - Les tarifes aplicables.
 - La domiciliació bancària, si escau.
 - El procediment a seguir en cas d'impagament de factures.
 - El resum del procediment per resoldre reclamacions.
 - L'adreça i telèfons de contacte per atendre els clients.
 - El període contractual, les causes i formes d'extinció del contracte.
 - El procediment a seguir per a l'exercici dels drets d'accés, oposició, rectificació, restricció i cancel·lació de les dades de caràcter personal.
 - Els supòsits que donen dret a exigir la constitució d'un dipòsit i la seva forma i procediment de constitució, cancel·lació i devolució.

L'empresa comercialitzadora remetrà a l'usuari una justificació documental relativa a la contractació, en la qual han de figurar tots els termes d'aquesta contractació. En el cas de les baixes, l'empresa comercialitzadora remetrà a l'usuari una comunicació de la data en què la distribuïdora ha dut a terme la baixa del contracte de subministrament demanada per l'usuari.

En els casos d'altres i canvis de subministrador, el client disposarà d'un termini de 14 dies naturals, per desistir del contracte sense incórrer en cap penalització ni despesa ni haver de justificar-ho.

En aquests casos, juntament amb la justificació de la contractació s'ha d'informar el consumidor del seu dret de desistiment del contracte i del termini per fer-ho. Així mateix, les empreses comercialitzadores hauran de proporcionar al client la possibilitat d'exercir el seu dret de desistiment almenys pel mateix mitjà pel qual es va dur a terme el contracte. En qualsevol cas, les comercialitzadores hauran lliurar-li un document de resolució, identificat clarament com a tal, que expressi el nom i adreça de la persona a qui s'ha d'enviar i les dades d'identificació del contracte i dels contractants a què es refereix.

Hi ha possibilitat de contractar per via telefònica, electrònica i telemàtica

-- En el cas de contractació telefònica, la prova de conformitat serà la gravació d'àudio que l'empresa ha de mantenir i registrar.

-- En el cas de contractació electrònica i telemàtica, la prova documental de la conformitat del client serà un registre electrònic de les dades introduïdes pel client en el lloc web del comercialitzador.

L'empresa comercialitzadora assignarà un número a cada registre i el client es podrà descarregar i imprimir la sol·licitud que ha fet.

LA FACTURA

Les factures per aplicar tarifes, peatges i cànon expressaran totes les variables que serveixen de base per calcular la quantitat a cobrar.

Les factures hauran d'incloure, com a mínim la informació següent:

- Codi d'identificació universal del punt de subministrament (CUPS).
- Data d'emissió de la factura.
- Període al qual correspon la facturació i lectures del comptador en aquest temps.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

- Consum de gas facturat per aquest període.
- Indicació de si el volum facturat és real o estimat.
- Tarifes aplicades i, si escau, disposicions oficials en què es van aprovar i dates de publicació en el Butlletí Oficial de l'Estat.
- Factors de conversió d'unitats aplicats, amb la justificació.
- Descripció detallada de la regularització en cas d'haver-se fet una estimació del consum en períodes precedents.
- Indicació dels percentatges corresponents a la imputació de costos destinats a la retribució del gestor tècnic del sistema i la Comissió Nacional d'Energia, en el seu cas.
- Telèfon d'atenció d'urgències.
- Historial de consum facturat del punt de subministrament durant els dos últims anys o des de la data disponible en cas d'haver-se iniciat el subministrament per l'empresa amb posterioritat.
- A les factures dels comercialitzadors als consumidors, a més, haurà de figurar la tarifa d'accés a què estigués acollit el subministrament.
- Si s'escau, el lloguer del comptador (tarifa corresponent a l'import del lloguer del comptador de gas).

Descomptes per manca de subministrament:

- No poden excedir el 50% de la facturació.
- No s'apliquen en els casos de força major.
- 10% de l'import de la factura per cada període de 3 dies d'irregularitat.
- 10% per cada 2 interrupcions en un mes.
- Si la interrupció és superior a 5 hores, és considerada com dues interrupcions.
- Si la interrupció dura un o més dies, es compten 3 interrupcions per dia.

TARIFES

Les tarifes de gas natural són aprovades pel Govern de l'Estat i es publiquen al BOE cada tres mesos.

Es componen d'un terme fix i un de variable, i de diferents tarifes segons les necessitats energètiques.

El període de pagament són 12 dies i les factures prescriuen al cap de 3 anys.

Cada 4 mesos la companyia subministradora ha de fer lectures de consum. En els casos que no es faci una lectura real del comptador, es fa una estimació del consum de la manera següent: se suma el consum de dues factures del mateix període de l'any anterior i es divideix per dos.

En cas que el consumidor no estigui present al seu domicili, pot haver-hi fins a tres estimacions sense lectura de consum real.

TARIFA D'ÚLTIM RECURS

La tarifa d'últim recurs és el preu màxim que podran cobrar els comercialitzadors d'últim recurs als consumidors.

Els consumidors amb dret a acollir-se a la tarifa d'últim recurs són tots els consumidors connectats a gasoductes de pressió menor a 4 bar o igual a aquest valor. En aquest grup de consumidors s'inclouen tots els consumidors domèstics de gas.

COMPTADOR

- Pot ser de propietat o de lloguer.
- En cas que sigui necessari, es pot demanar la revisió davant de la OGE (Oficina de Gestió Empresarial), Sepulveda 148 www.gencat.cat/oge

INSPECCIÓ PERIÒDICA PER PART DE LA COMPANYIA

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

La companyia subministradora de gas ha de fer un control de seguretat de les instal·lacions receptores de gas i dels aparells si aquestes instal·lacions s'alimenten des de xarxes de distribució (instal·lacions de gas fixes que s'alimenten des de la xarxa de distribució per canalització). Aquest control el fa en dos moments:

-- En la posada en funcionament de les noves instal·lacions, la companyia de distribució emet un certificat de proves prèvies i posada en servei.

-- En INSPECCIÓ PERIÒDICA: la companyia subministradora de gas està obligada a:

- Comunicar mitjançant un avís per escrit uns dies abans als veïns de la finca quin dia passara a fer-la.
- Es realitza cada 5 anys.
- Per persones acreditades per l'empresa distribuïdora del gas.
- Inspecció de les instal·lacions comunes de la finca i les instal·lacions interiors individuals.
- Aquesta inspecció periòdica té un cost econòmic que ha de suportar el titular de la instal·lació; es tracta d'un import fixat en la Resolució ECF/969/2007, de 2 de març, per la qual es fixa l'import de les inspeccions periòdiques de gas, i genera un document anomenat CERTIFICAT D'INSPECCIÓ, estès per la persona que ha realitzat la inspecció, i que té una validesa de 5 anys.
- El distribuïdor pot realitzar la inspecció dins de l'any natural en curs en què la instal·lació ha de passar la revisió.
- El distribuïdor ha d'informar els usuaris, cada 2 anys, de les recomanacions per fer un bon ús de les seves instal·lacions de gas.

La companyia dona un termini de 6 mesos per modificar les deficiències detectades. Envia una carta en què recorda a l'usuari el deure de reparar-les i hi inclou l'advertiment de tall de subministrament en cas de no fer-ho. Si la companyia no rep el justificant conforme s'han arreglat abans de 6 mesos, tornarà a revisar aquells defectes.

L'instal·lador autoritzat per reparar el defecte ha d'emetre un certificat d'instal·lació per correcció de defectes i el titular ha de comunicar la correcció a la companyia de distribució.

MANTENIMENT PERIÒDIC DE LES CALDERES DE CALEFACCIÓ

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

- El propietari o usuari 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·ladores/mantenidores d'instal·lacions tèrmiques en els edificis (REITE).
- L'empresa instal·ladora-mantenidora que realitzi 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.

OBLIGACIONS DE CADA PART

COMPANYIA:

- Prestar el servei a tot peticionari (com a molt, es pot demanar fiança).
- Mantenir les condicions de la pòlissa.
- Realitzar inspeccions periòdiques.

USUARIS:

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

- Pagar.
- Comunicar les modificacions a la companyia.
- Vetllar per la realització de les inspeccions periòdiques per part de la companyia subministradora.

TALL DE SUBMINISTRAMENT

- El subministrament es pot tallar immediatament en cas que la instal·lació no reuneixi les condicions requerides.
- No es pot tallar el subministrament per manca de pagament d'una factura si l'usuari ha presentat reclamació amb relació a la factura directament davant l'empresa, mitjançant un organisme de consum o per via judicial.
- La privació de gas i la inclusió a un fitxer d'impagats requereix com a mínim dues factures impagades que no estiguin pendents de resolució per reclamació, la comunicació de manera fefaent de les conseqüències de l'impagament i haver donat un termini de 10 dies hàbils com a mínim per a que es pagui.
- El pagament de la reconexió anirà a càrrec de l'usuari quan el tall sigui per culpa seva.
- Les persones en situació de vulnerabilitat econòmica podran acollir-se al decret de "pobressa energètica" veure fitxa informativa 3749.

RECOMANACIONS

- Per demanar la baixa a la companyia és preferible fer-ho per escrit de manera que quedi constància i amb una antel·lació suficient perquè la companyia tingui temps de procedir a la retirada del comptador.

RECLAMACIÓ

Si considera que els seus drets han estat vulnerats, en primer lloc ha de dirigir-se a l'empresa per escrit de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full de reclamació oficial segellat per l'establiment, fax, burofax, mail amb avís de lectura o resposta). En el termini d'un mes com a màxim li haurien de donar resposta.

Si no rep resposta o no arriba a un acord, una vegada han passat 30 dies des que es va dirigir a l'empresa, pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web (www.bcn.cat/omic) aportant en qualsevol cas còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament ja que nostre servei tan sols es competent quan una de les dues parts pertany a ciutat Barcelona ciutat.

- Direcció General d'energia, mines i seguretat industrial, Pamplona 113, 08018 Barcelona. Tel.93484 94 00
- Comisión nacional de los mercados y la competencia, www.cnmc.es
- OGE (Oficina de Gestió Empresarial) Carrer Sepúlveda, 148, 08011 Barcelona. [Www.gencat.cat/oqe](http://www.gencat.cat/oqe)
- Institut Català de l'Energia (ICAEN) www.gencat.cat/icaen

- Decret 30/2010, de 2 de març, pel qual s'aprova el reglament de desplegament de la Llei 12/2008, de 31 de juliol, de seguretat industrial.
- Llei 12/2008, de 31 de juliol, de seguretat industrial.
- Resolució ECF/969/2007, de 2 de març, per la qual es fixa l'import de les inspeccions periòdiques de gas.
- Reial Decret 104/2010, de 5 de febrer, pel qual es regula la posada en funcionament del subministrament d'últim recurs en el sector del gas natural.
- Reial Decret 1027/2007, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament d'instal·lacions tèrmiques als edificis.
- Reial Decret 889/2006, de 21 de juliol, que regula el control metrològic de l'Estat sobre instruments de mesura.
- Reial Decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.
- Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.
- Llei 15/2012 de mesures fiscals per a la sostenibilitat energètica.

DATA DE REVISIÓ:10/3/2015

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant