

INFORMACION PARA LOS CONSUMIDORES DE GAS NATURAL

1. RECLAMACIONES EN MATERIA DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL.

De conformidad con el artículo 36 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, **el suministro de gas natural requiere de un CONTRATO DE SUMINISTRO con una empresa comercializadora.**

Para las reclamaciones en materia de suministro de gas natural, se habrá de actuar de la siguiente manera:

1º Paso. Reclamar ante la empresa comercializadora de gas natural.

La formulación de las reclamaciones por parte de los consumidores debe plantearse en primera instancia ante la empresa comercializadora de gas. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 81.1.n) de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, las comercializadoras de gas natural deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista una seguridad de que la solicitud del ciudadano ha tenido entrada.

2º Paso. Otras vías de resolución de reclamaciones.

En caso de insatisfacción ante la respuesta dada a la reclamación por su empresa comercializadora, y de acuerdo con lo prescrito en el artículo 81.1.p) de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, la empresa comercializadora de gas deberá informar a los clientes sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los que dispone y la forma de acceso a los mismos.

Al respecto, si una vez efectuada la reclamación ante su compañía comercializadora de gas, y si la respuesta recibida no es satisfactoria o no ha recibido respuesta, y usted desea continuar con su reclamación, se distinguen dos casos, en función del tipo de contrato de suministro del que se disponga:

- o Si se dispone de un **contrato de suministro de gas A TARIFA** (que ha de ser con una **empresa comercializadora de último recurso**), todos los conceptos están regulados, y para las controversias que pudieran surgir en la aplicación de los mismos se contempla la vía administrativa (artículo 61 del citado Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre) correspondiendo la competencia, dentro del ámbito territorial de Asturias, a la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, siendo la unidad tramitadora el **Servicio de Fluidos y Metrología**, sito en la Plaza de España 1, 3º Planta, CP 33007 (Oviedo).

Por ello, en ese caso, podrá Vd. presentar la reclamación ante la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica.

- o Si se dispone de un **contrato de suministro de gas EN EL MERCADO LIBERALIZADO** (que ha de ser con una **empresa comercializadora de gas**), la normativa vigente en materia de hidrocarburos (artículo 38 de citado Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre) no contempla la vía administrativa para las controversias que pudieran surgir en la aplicación de los mismos, y para resolverlas **deberá acudir a la vía jurisdiccional** o, en su caso, a los **procedimientos de arbitraje** previstos en el ordenamiento jurídico (*que es el sistema arbitral de consumo, si la empresa comercializadora se encuentra adherida a tal sistema*), salvo para las **controversias referentes a la tarifa de acceso o a la red de gas** (problemas con la empresa distribuidora de gas, con la red de distribución, con el equipo de medida, con las lecturas, con la tarifa de acceso asignada, etc.), en la que se contempla la vía administrativa, correspondiendo la competencia, dentro del ámbito territorial de Asturias, a la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, siendo la unidad tramitadora la indicada anteriormente.

Por ello, y para el caso de que disponga de un contrato de suministro en el mercado liberalizado, pero su reclamación estuviera relacionada con la tarifa de acceso o la red de gas, también podrá presentar Vd. la reclamación ante la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica.

2. RECLAMACIONES SOBRE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.

En lo referente al **CONTRATO DE SERVICIOS** de mantenimiento adicional, si es que existe, se trata de un contrato particular de mantenimiento suscrito de forma voluntaria con una empresa comercializadora de gas.

Las empresas comercializadoras aprovechan el deseo del usuario de suscribir un contrato de suministro de gas para ofrecer también la posibilidad de contratar el mantenimiento de su instalación y aparatos a gas, mediante un "CONTRATO DE SERVICIOS" de mantenimiento. Ello puede llevar a error al usuario, confundiendo ambos contratos (contrato de suministro de gas y contrato de servicios de mantenimiento) pero, a pesar de que el formulario de contratación pueda ser el mismo, o que las cláusulas del contrato de servicios puedan estar integradas junto con en las cláusulas del contrato de suministro en un único documento, **el contrato de suministro de gas y el de servicios de mantenimiento son independientes.**

Por ello, si decide dar de baja un contrato de suministro, o cambiarse de empresa suministradora, ha de saber **los contratos de servicios de mantenimiento no se dan de baja automáticamente junto con la baja o con el cambio del contrato de suministro con una nueva empresa comercializadora**, y dicha **baja del contrato de servicios ha de realizarse de forma expresa ante la empresa comercializadora correspondiente.** Normalmente, estos contratos de servicios tienen una duración anual, e incluyen cláusulas de prórroga automática por el mismo periodo.

La vigente normativa en materia de hidrocarburos no regula este tipo de contratos de servicios de mantenimiento y, por tanto, tampoco establece su obligatoriedad. Por ello, dichos contratos de servicios de mantenimiento están sujetos a las **condiciones del propio contrato, a los mecanismos que regulan las relaciones entre los proveedores de un servicio o un bien y el consumidor que lo compra, y a la legislación de consumo** y, por ello, no son materia de la competencia de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica.

Para su información, el órgano competente tanto en materia de **arbitraje de consumo** como en materia de **consumo** de esta Administración es la Agencia de Seguridad Alimentaria,

Sanidad Ambiental y Consumo, siendo la unidad tramitadora el **Servicio de Consumo**, sito en la C/ Ciriaco Miguel Vigil nº 9, Planta 1ª, CP 33005 (Oviedo).

Más información en la **GUÍA INFORMATIVA PARA LOS CONSUMIDORES DE GAS NATURAL**, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, disponible en el sitio Web:

<https://www.cnmc.es/file/186301/download>

