



## RECOMENDACIONES A LOS USUARIOS DE GAS BUTANO Y GAS NATURAL

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Como usuarios del suministro de gas butano y de gas natural es importante que conozcamos nuestras obligaciones de mantenimiento de la instalación y nuestros derechos como consumidores para evitar fraudes por parte de empresas instaladoras de gas.

### 2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

#### 2.1. Recomendaciones generales para las revisiones de gas

- Desconfíe de las visitas inesperadas de empresas instaladoras de gas que vienen a su domicilio para realizar la revisión de gas butano o gas natural, si no ha solicitado expresa y previamente su servicio o no le ha sido notificado por las correspondientes empresas.
- Pida que quien le haga la revisión se acredite como empresa instaladora de gas habilitada por la Administración de industria. En la página web de la Dirección General de Política Industrial <<http://industria.caib.es>> podrá encontrar un listado de las empresas habilitadas.

- No se sienta presionado, reflexione, no se precipite y, ante la duda si le ofrecen la revisión de gas natural, consulte con su empresa suministradora ya que sólo ésta tiene que realizar el control de seguridad de las instalaciones y aparatos.
- Todas las empresas están obligadas a disponer de hojas de reclamación o denuncia en materia de consumo. Solicítela en caso de conflicto.
- Es una garantía escoger una empresa adherida al sistema arbitral de consumo.

## **2.2. Gas butano y su revisión periódica**

- La revisión periódica de las instalaciones fijas de gas butano tiene que realizarse cada cinco años.
- El titular es quien debe solicitar la revisión reglamentaria a una empresa instaladora de gas habilitada por la Administración de industria.
- Antes de contratar la revisión, solicite un presupuesto detallado y completo y compare precios con otras empresas.

- No deje entrar en su domicilio a ninguna persona que le ofrezca la revisión de la instalación de gas butano si no la ha solicitado anteriormente.
- No es obligatorio firmar un contrato de mantenimiento con ninguna empresa.
- El tubo flexible tiene que cambiarse al caducar y el regulador cuando se haya estropeado.
- Una estufa de butano o una cocina móvil con una sola bombona conectada por un tubo flexible no necesitan pasar la revisión periódica. No obstante, el titular o usuario deberá tener en buen estado de uso el aparato y la pequeña instalación asociada al mismo (regulador acoplado en el envase y tubo flexible). Es muy importante comprobar la caducidad del tubo flexible que conecta el aparato y reemplazarlo antes de que caduque. Los reguladores acoplados en el envase no tienen caducidad.
- Si en el certificado se indican defectos en la instalación, ¿qué se tiene que hacer?
  - ✓ Si los defectos detectados son graves, tienen que ser reparados inmediatamente o bien cortar el suministro de gas, total o parcialmente (una fuga de gas o un tubo flexible visiblemente deteriorado).
  - ✓ Si los defectos son leves, por ejemplo que el tubo flexible esté en contacto con partes calientes del aparato, el usuario dispone de un plazo de seis meses para que sean subsanados por un instalador autorizado y posteriormente se solicitará una revisión en la que se certificará la idoneidad de la instalación.

- Cuando el instalador autorizado haya realizado la revisión, pegará un adhesivo que acredite la fecha y sirva de recordatorio para la próxima, y también entregará un certificado de revisión al propietario. Es importante guardar dicho documento.
- La revisión periódica podrá pagarse por cualquier medio que acuerden consumidor y empresa instaladora.

### **2.3. Gas natural y su inspección periódica**

- El titular de instalación de gas está obligado a pasar la inspección cada cinco años por parte de una empresa instaladora habilitada.
- El año que caduque la vigencia de la inspección, la empresa distribuidora tendrá que comunicarlo al titular de forma individualizada y con una antelación mínima de tres meses.
- En estos tres meses el titular ha de:
  - Elegir libremente una empresa instaladora habilitada de gas.
  - La empresa escogida debe hacer la inspección.
  - La empresa escogida debe remitir a la empresa distribuidora el certificado.
  - La empresa escogida debe interrumpir el suministro de gas si encuentra una anomalía principal que no pueda ser corregida al momento.

- Si en un plazo de tres meses el certificado de inspección no ha sido remitido a la empresa distribuidora, se supondrá que el titular no ha realizado la inspección.
  - En este caso, la empresa distribuidora tendrá que realizarla de oficio.
  - La empresa distribuidora comunicará la fecha de inspección con una antelación mínima de cinco días y con un rango horario de tres horas.
- El coste económico de la inspección se repercutirá en la factura del titular y nunca se pagará directamente a la empresa instaladora.
- Las instalaciones de la finca también tienen que ser inspeccionadas.
- La inspección periódica genera el certificado de inspección, que se entregará la persona que haya hecho la inspección, y cuya validez será de cinco años. Además, si hay caldera o caldera de calefacción, también se tendrá que entregar una hoja de análisis de la combustión de los productos. Es importante guardar ambos documentos.

#### **2.4. Mantenimiento de calderas de calefacción**

- El propietario o usuario de la caldera está obligado a solicitar el mantenimiento a una empresa de mantenimiento o instaladora.
- Si la caldera está destinada a agua caliente sanitaria (ACS) y es inferior a 70 kW (todas las domésticas lo son) están exentas de que se realice la revisión periódica.

- Si la caldera está destinada a calefacción y es superior a 20 kW tendrá que realizarse una inspección periódica cada cinco años. En caso de calderas superiores a 70 kW será cada 4 años. (Observación: las calderas domésticas oscilan entre 24 kW y 56 Kw, salvo viviendas unifamiliares muy grandes).
- No existe obligación de tener un contrato de mantenimiento. Sin embargo, si ya tiene un contrato de mantenimiento, éste le servirá en su momento.
- Los precios son libres, por lo que es aconsejable pedir un presupuesto previo.
- Las empresas que se dedican a la instalación y mantenimiento de instalaciones de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria tienen que estar habilitadas por la Administración de industria.

### **3. PROCEDIMIENTO A SEGUIR**

En caso de conflicto, en primer lugar, el consumidor tendrá que dirigirse a la empresa contratada. Si ésta no atendiera sus pretensiones, podrá presentar la reclamación ante la Dirección General de Consumo o la Dirección General de Política Industrial.

**Fecha de actualización:** 18/02/2016