



Preguntas y respuestas del proceso de transformación




gasNatural
Distribución

Hecho y dicho





1 ¿Por qué tengo que cambiar de distribuidora?

Gas Natural Distribución ha acordado con su anterior distribuidora de gas propano la compra de la red y los puntos de suministro de gas propano de las viviendas y negocios en su zona y en otras áreas del territorio nacional.

2 ¿Tengo que facilitar mis datos a la nueva empresa?

No tiene que facilitar sus datos. Su anterior empresa distribuidora de gas propano le remitió una carta informándole del cambio de suministradora en la que le solicitaba la transferencia de sus datos personales a Gas Natural Distribución. Si usted ha aceptado dicha transferencia, estos se cederán a Gas Natural Distribución.

3 ¿Seguiré manteniendo las condiciones de precios y ofertas sobre mi consumo de gas propano que tenía con la anterior empresa?

Mientras consuma gas propano seguirá manteniendo los precios y las ofertas sobre el consumo en las mismas condiciones que le ofrecía su anterior distribuidora. Una vez pase a consumir gas natural, los precios dependerán de la comercializadora que usted elija.

4 ¿Tengo que realizar un nuevo contrato de mantenimiento de mis instalaciones o se hace cargo la nueva empresa distribuidora de mi contrato de mantenimiento?

Gas Natural Distribución no se subrogará al contrato de mantenimiento de la anterior empresa distribuidora de gas propano. Si lo desea, podrá realizar un nuevo contrato de mantenimiento de sus instalaciones y aparatos con la comercializadora con la que contrate el suministro de gas natural.





» ¿Cuáles son los teléfonos de atención al cliente de la nueva distribuidora?

Cuenta con estos números de teléfono gratuitos:

Teléfono de Información y Atención al Cliente: 900 708 709

Urgencias: 900 750 750 (en caso de fugas o problemas en su suministro de gas)

Lectura del Contador: 900 770 770

» He oído que la nueva empresa distribuidora tiene que revisar o cambiar la instalación y los aparatos de mi vivienda.

Es cierto. Próximamente Gas Natural Distribución realizará las acciones oportunas para revisar y adecuar las instalaciones y aparatos de su vivienda, que hasta la fecha funcionan con gas propano, para transformarlos a gas natural.

» ¿Puedo mantener mi suministro de gas propano y no realizar la transformación de mis instalaciones a gas natural?

No es posible. Cuando Gas Natural Distribución realice la adecuación de las instalaciones y aparatos, la compañía dejará de suministrar gas propano en su finca para abastecerla con gas natural.

» ¿Tiene Gas Natural Distribución permisos para realizar estas modificaciones y suministrar gas natural?

La compra-venta de las instalaciones y puntos de suministro y su transformación a gas natural han sido autorizadas por la Delegación de Industria y Energía de su comunidad autónoma. Posteriormente, se ha comunicado a su Ayuntamiento y al resto de administraciones competentes.

En las condiciones de carácter general de la Póliza de Abono (gas propano), se indica que “la empresa suministradora podrá modificar incluso el tipo de gas sin que por ello el abonado tenga derecho a reclamación e indemnización alguna.”





» ¿Qué tendré que pagar por la transformación de la instalación y aparatos de mi vivienda a gas natural?

Gas Natural Distribución asumirá los costes asociados a la transformación de su instalación. Sin embargo, si la instalación o aparatos estuvieran defectuosos, es su responsabilidad mantenerlos según estipula la legislación vigente y de corregirlas.

En función de la gravedad de la anomalía encontrada, Gas Natural Distribución podrá cortar el suministro o mantenerlo, pero facilitándole un documento donde se detalle las anomalías detectadas.

» ¿Si no pudieran transformar algún aparato tendría que comprar uno nuevo?

Si el aparato cumple la normativa vigente, no está defectuoso ni presenta desperfectos y funciona correctamente con gas propano, Gas Natural Distribución se responsabilizará de sustituir sin coste para usted un aparato similar adecuado al nuevo suministro de gas natural.

» ¿Qué ocurre si el aparato está fuera de norma o presenta desperfectos?

Si la instalación o aparatos estuvieran fuera de normativa o presentaran desperfectos cuando consumen propano, la legislación vigente establece que es su responsabilidad mantenerlos y corregirlos.

» ¿Si mi caldera está en garantía qué debo hacer cuando llegue el momento de transformarla?

Si su caldera está en garantía lo transformará el Servicio de Asistencia Técnica (SAT), que, a su vez, debe contactar previamente con nuestra empresa colaboradora para que se haga cargo del importe correspondiente de la transformación.





» ¿Qué tengo que hacer para que la nueva empresa distribuidora realice la adecuación de las instalaciones de mi vivienda?

Sólo tendrá que permitir el acceso a su vivienda al personal autorizado de la empresa colaboradora con Gas Natural Distribución, que irá debidamente identificado.

Previamente, se le indicará mediante carta y carteles la fecha en la que se iniciarán los trabajos para realizar el censo de aparatos e instalaciones (individuales y/o comunitarias). Además, se verificará el estado de las instalaciones (individuales y/o comunitarias) y su grado de adecuación a la normativa vigente.

Si en esta primera visita de censo se detecta que es necesario realizar alguna adecuación en la instalación, se llevará a cabo una segunda visita con el fin de adaptarla a la normativa actual vigente.

» ¿Y si no estoy en mi domicilio en la fecha indicada de visita?

La empresa colaboradora le dejará un documento de ausente en visita, con el teléfono del técnico al que deberá llamar para concertar una nueva visita.

» ¿Sólo realizarán una visita?

Si está ausente, tendremos que hacer una nueva visita a su vivienda.

Previamente, le enviaremos una carta a su domicilio y colocaremos carteles en la finca indicando la fecha en la que se iniciarán los trabajos de transformación o adecuación de la instalación.





» ¿En qué consiste la adecuación/transformación de la instalación y aparatos de mi vivienda?

Consiste en cambiar los inyectores (chiclés) de los quemadores de los aparatos para que funcionen correctamente con el gas natural.

» ¿Y si no estoy en mi domicilio en la fecha indicada de visita para la adecuación de aparatos?

La empresa colaboradora le dejará un documento de ausente en visita, con el teléfono del técnico al que deberá llamar lo antes posible para concertar una nueva visita.

» ¿Durante la visita para adecuar/transformar los aparatos de mi vivienda tendré gas para el agua caliente y para la cocina?

El día de la visita de adecuación el suministro de gas permanecerá interrumpido durante unas horas.

» ¿Qué ocurre si no permito que hagan la transformación de los aparatos de mi vivienda?

Gas Natural Distribución dejará de suministrar gas propano en su finca para abastecerla con gas natural. Si no realiza la transformación de los aparatos de su vivienda, así como de las instalaciones, dejará de tener suministro de gas hasta que se realice.





» ¿Qué ocurre si finalmente no acepto que realicen la transformación de los aparatos de mi vivienda?

Dejaremos nota en su vivienda dándole un plazo para realizar la transformación de los aparatos. Transcurrido ese plazo, se dará de baja el contrato de suministro.

» ¿Tengo que hacer algo después de la transformación?

Cuando usted disponga de suministro gas natural, si no lo ha hecho antes, debe ponerse en contacto con una comercializadora de gas natural para formalizar un contrato de suministro.

Recuerde que en las cartas que le hemos enviado informando del proceso de transformación le hemos adjuntado un listado de todas la comercializadoras existentes. No obstante, cuando termine el proceso de transformación el técnico le volverá a dejar el listado de comercializadoras.

» ¿Me cobrarán derechos de alta cuando contrate el suministro de gas natural?

No le facturarán derechos de alta. El nuevo contrato no tendrá ningún coste de alta para usted.

» ¿Qué pasa a partir de ahora con mis facturas del suministro de gas?

Una vez realizada la transformación, Gas Natural Distribución le emitirá la última factura correspondiente al consumo de gas propano. A partir de ese momento, su comercializadora empezará a facturarle el consumo de gas natural.

» ¿Qué hacen con el tanque de propano una vez realizada la transformación de las instalaciones?

Gas Natural Distribución procederá a vaciarlo y a dejarlo en seguridad.





Teléfono gratuito de Atención al Cliente:

900 708 709

www.gasnaturaldistribucion.com

