

SR. JUAN MUESTRA MUESTRA
C/SAMPLE STREET 72, 2º 1^a.
00000 LOCALIDAD
PROVINCIA



00000

Barcelona, de de 2018

En tan sols uns dies ja estarà fent servir el gas natural i gaudint de tots els seus avantatges

Benvolguda/ut Sra./Sr.,

Ja hem acabat les instal·lacions per portar el gas natural al seu edifici. Ara tan sols ens falta adequar al gas natural la xarxa actual de gas propà de la seva comunitat o urbanització i de les instal·lacions individuals de cada habitatge. Li comuniquem breument les properes actuacions:

1. El dia a les començarem els treballs d'adequació dels seus aparells. Per aquest motiu, des d'aquest moment i fins que es completi el canvi a cada un dels habitatges amb gas propà, el subministrament romandrà interromput, i no podrà tenir gas natural fins que s'hagi fet la transformació dels seus aparells. Recordi que aquests treballs són totalment gratuïts, **sense cap cost per a vostè.**
2. Per assegurar que la transformació dels seus aparells es faci correctament és molt important que durant el dia de permeti l'entrada al seu habitatge al personal autoritzat de l'empresa . En el cas que no pugui ser al seu domicili, li deixarem informació explicant els passos següents.
3. Perquè puguem deixar la instal·lació funcionant amb gas natural, **cal que prèviament hagi firmat un contracte de subministrament amb la companyia comercialitzadora** de gas natural que vostè triï. Per facilitar-li aquesta tria, li adjuntem la relació de les empreses comercialitzadores existents. Quan la transformació al gas natural ja estigui acabada, des de **Nedgia Catalunya, S.A.** emetrem l'última factura corresponent al consum de gas propà. A partir d'aquest moment, l'empresa comercialitzadora amb la qual haurà contractat el subministrament, començarà a facturar-li el consum de gas natural. Li recordem que d'acord amb els compromisos adquirits amb la CNMC, cap empresa comercialitzadora que pertanyi al grup Gas Natural Fenosa li podrà oferir el subministrament de gas natural, sense perjudici de les obligacions de subministrament de la comercialitzadora d'últim recurs estableguda a la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'Hidrocarburs i la seva normativa de desenvolupament.

Si teniu algun dubte, si us plau, truqueu-nos al telèfon gratuït d'Atenció al Client **900 708 709**. Disculpeu les molèsties que aquests treballs us puguin ocasionar. Gràcies per la vostra col·laboració.

Juan Manuel Belda
Director de Nedgia Catalunya, S.A.

Nedgia Catalunya és la nova marca
de Gas Natural Catalunya:
l'energia de sempre
per avançar-nos al futur.



00000

Barcelona, de de 2018

En tan sols uns dies ja estarà fent servir el gas natural i gaudint de tots els seus avantatges

Benvolguda/ut Sra./Sr.,

Ja hem acabat les instal·lacions per portar el gas natural al seu edifici. Ara tan sols ens falta adequar al gas natural la xarxa actual de gas propà de la seva comunitat o urbanització i de les instal·lacions individuals de cada habitatge. Li comuniquem breument les properes actuacions:

1. El dia a les començarem els treballs d'adequació dels seus aparells. Per aquest motiu, des d'aquest moment i fins que es completi el canvi a cada un dels habitatges amb gas propà, el subministrament romandrà interromput, i no podrà tenir gas natural fins que s'hagi fet la transformació dels seus aparells. Recordi que aquests treballs són totalment gratuïts, **sense cap cost per a vostè**.
2. Per assegurar que la transformació dels seus aparells es faci correctament és molt important que durant el dia permeti l'entrada al seu habitatge al personal autoritzat de l'empresa . En el cas que no pugui ser al seu domicili, li deixarem informació explicant els passos següents.
3. Perquè puguem deixar la instal·lació funcionant amb gas natural, **cal que prèviament hagi firmat un contracte de subministrament amb la companyia comercialitzadora** de gas natural que vostè triï. Per facilitar-li aquesta tria, li adjuntem la relació de les empreses comercialitzadores existents. Quan la transformació al gas natural ja estigui acabada, des de **Nedgia Catalunya, S.A.** emetrem l'última factura corresponent al consum de gas propà. A partir d'aquest moment, l'empresa comercialitzadora amb la qual haurà contractat el subministrament, començarà a facturar-li el consum de gas natural. Li recordem que d'acord amb els compromisos adquirits amb la CNMC, cap empresa comercialitzadora que pertanyi al grup Gas Natural Fenosa li podrà oferir el subministrament de gas natural, sense perjudici de les obligacions de subministrament de la comercialitzadora d'últim recurs establerta a la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'Hidrocarburs i la seva normativa de desenvolupament.

Si teniu algun dubte, si us plau, truqueu-nos al telèfon gratuït d'Atenció al Client **900 708 709**. Disculpeu les molèsties que aquests treballs us puguin ocasionar. Gràcies per la vostra col·laboració.

Juan Manuel Belda
Director de Nedgia Catalunya, S.A.



Transformació d'instal·lacions de GLP al gas natural

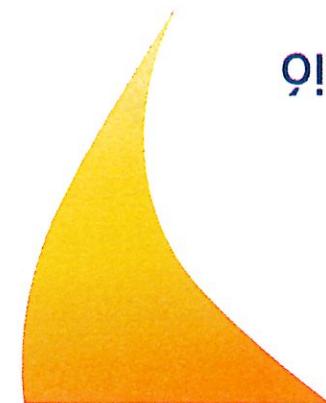
Comunitat Autònoma de Catalunya

Novembre 2016



1

Pla de Comunicació



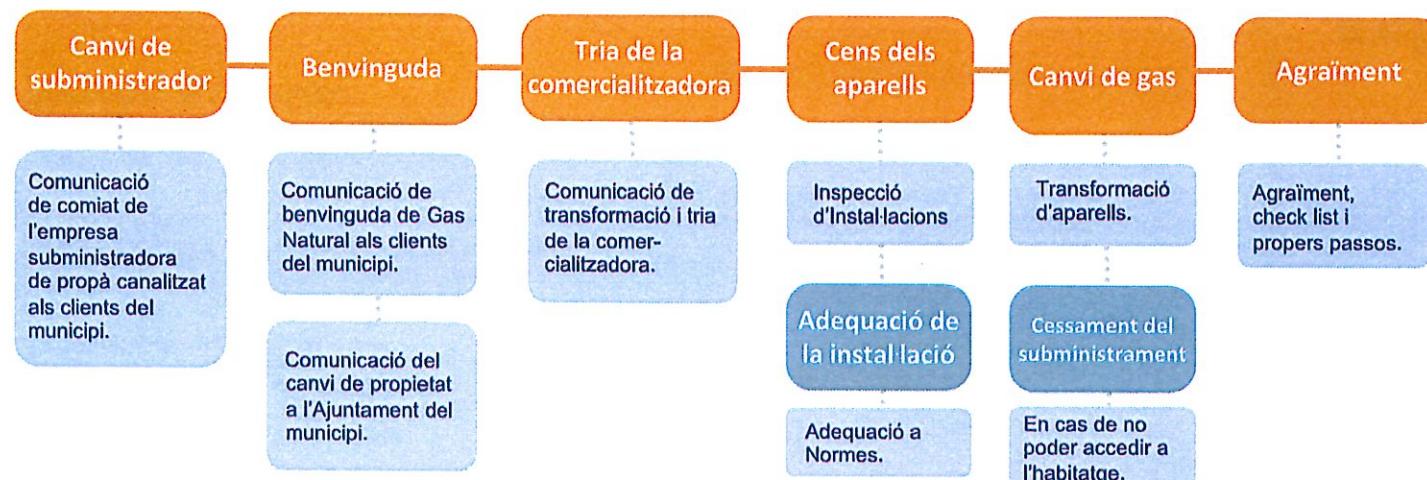
Generalitat
de Catalunya

gasNatural
Catalunya

1 Pla de Comunicació



Fites principals del pla de comunicació per a la transformació al gas natural dels punts de subministrament de GLP



- > El disseny d'aquest pla de comunicació i tots els elements de contacte que el conformen s'han desenvolupat a partir dels principis de Customer Experience, amb visió del client i posant-lo en el centre de tot el procés.
- > Els tècnics que tenen relació amb el Client han estat formats i se'ls han proporcionat eines i palanques de relació i informació amb el client, per tal de millorar l'atenció i el servei al client.



1 Pla de Comunicació

1.1. Comunicació de l'empresa als clients del Municipi



- La instal·lació al gas natural.
- Es demana l'autorització de transmissió davant l'OTC de la Comunitat Autònoma.
- Un cop autoritzat, s'inicia el procés de comunicació als clients.
- Tramessa als clients d'una carta individual de gas natural.
- Comunicant els traspas a l'empresa distribuidora de gas natural.
- Passats 40 dies, es fa l'utilma lectura de propietat de gas natural.

Tramessa als clients d'una carta individual de gas natural.

Passats 40 dies, es fa l'utilma lectura de propietat de gas natural.

distribuidora de gas natural.

i es trasllada la informació a l'empresa



Carta enviada per
anàliga suministradora



PROCEDEIMENT	
1.1. Comunicació de l'empresa	als clients del Municipi
1.1.1. Subministradora de propietat canallitzat	
1.1.1.1. L'empresa de propietat transmet	
la instal·lació al gas natural.	
Es demana l'autorització de transmissió davant	
l'OTC de la Comunitat Autònoma.	
Un cop autoritzat, s'inicia el procés	
de comunicació als clients.	
Tramessa als clients d'una carta individual	
de gas natural.	
Comunicant els traspas a l'empresa distribuidora	
de gas natural.	
Passats 40 dies, es fa l'utilma lectura de propietat	
de gas natural.	
i es trasllada la informació a l'empresa	
distribuidora de gas natural.	
distribuidora de gas natural.	

1 Pla de Comunicació

1.2. Comunicació de benvinguda de Gas Natural Catalunya als clients del Municipi

PROCEDIMENT:

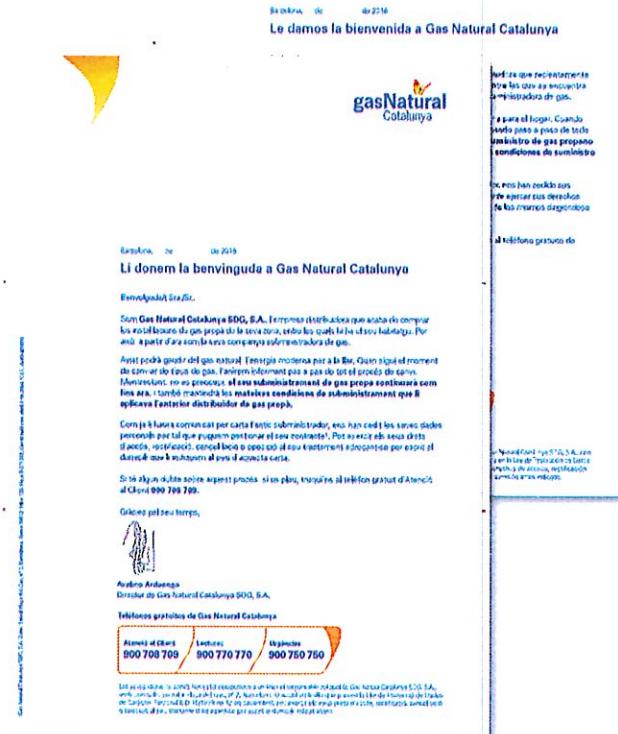
- > A partir del dia 41, Gas Natural Catalunya rep els clients (Transmissió Efectiva).
- > Inici d'informació en sistemes corporatius del Grup Gas Natural.
- > Cada setmana s'envia la carta de benvinguda al grup de clients que, en aquella setmana, inicien el seu procés de transformació al gas natural.
- > Operació totalment gratuïta per al client.



gasNatural
Catalunya

 Generalitat
de Catalunya

Carta bilingüe
(Cara i dors)




gasNatural
Catalunya

1 Pla de Comunicació

1.3. Comunicació als Ajuntaments dels Municipis

PROCEDIMENT:

- En paral·lel, tramesa de comunicacions als Ajuntaments implicats, així com a les seves Àrees de Protecció Civil, Policia Local, Bombers i OMIC.
- Informació dels Telefons d'Atenció Clients, Lectures i Urgències.
- Més endavant es demanaran les corresponents Llicències Municipals per endegar la infraestructura de xarxes i/o preses, necessàries per al canvi de gas.

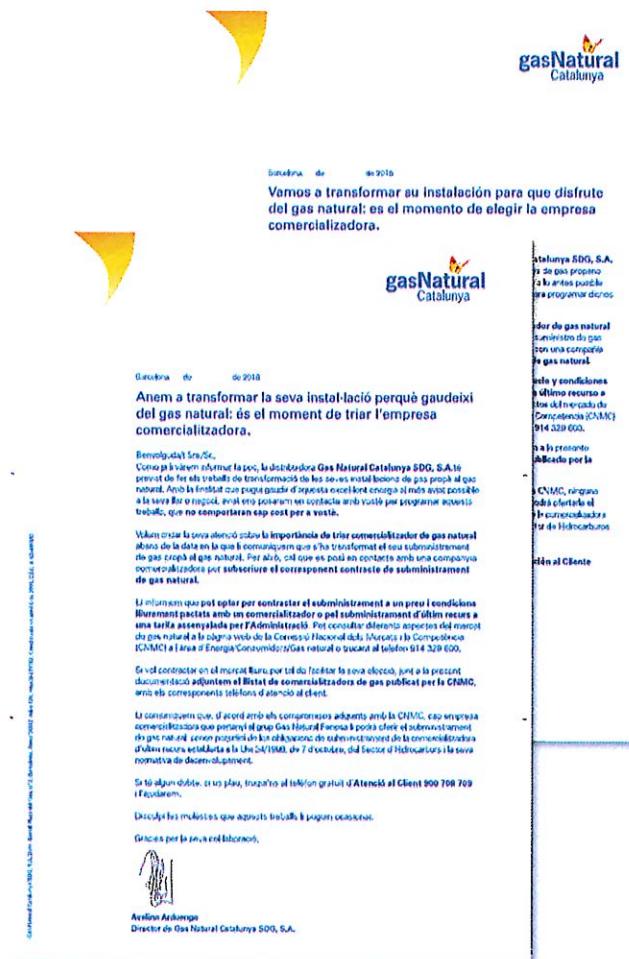


1 Pla de Comunicació

1.3. Comunicació als Ajuntaments dels Municipis

PROCEDIMENT:

- > En les setmanes següents s'envia al client una carta indicant-li que accedirà al Mercat Lliure i que ha de triar una comercialitzadora abans que se li transformi la instal·lació al gas natural. Se li adjunta un llistat de comercialitzadores.
- > I s'hi afegeix un tríptic que guiarà el client pel procés de canvi de gas.



 Generalitat
de Catalunya

Carta bilingüe
(Cara I dors)


gasNatural
Catalunya

Empreses Gomercialitzadores	Títol o no de clientela	Garantia de clientela de informació al client	Otros telefonos de clientela (página web)	Diríctori de clientela de electrònica de almenys el client	Garantia electrònica de clientela	Titol o no de clientela
GDF SUEZ ENERGIA ESPAÑA S.A.U.	900 866 201	91 432 22 64	www.gdf-sueziberia-holding.com/es/	Formulari online Secundari "Condicions" de la web	www.gdf-sueziberia-holding.com/	
BERDROLA CLIENTES, S.A.U.	900 101 744	—	www.gdf-sueziberia-holding.com/	clientegaseusutilmaigpfenega.com	www.gdf-sueziberia-holding.com/	
INVESTIGACIÓN CIGOBENICA GAS, S.A.	900 225 235	—	www.gdf-sueziberia-holding.com/	clientegaseusutilmaigpfenega.com	www.gdf-sueziberia-holding.com/	
INGENIERÍA COMERCIALIZACIÓN GEL GAS, S.A.	900 102 352	915 704 782	www.nicogas.com	clientegaseusutilmaigpfenega.com	www.nicogas.com	
NEOELCTRÀ ENERGIA, S.L.U	900 102 613	—	http://www.serviciosneoelctrica-energia.es/	neoelctrica@neoelctrica.es	www.serviciosneoelctrica-energia.es/	
NEXUS ENERGIA, S.A.	900 818 533	902 023 024	www.nexusenergiasa.com	—	www.nexusenergiasa.com	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	900 100 201	—	www.nexusenergiasa.com	—	www.nexusenergiasa.com	
ONUS ENERGIA, S.L.	900 801 450	902 026 285	www.nexusenergiasa.com	—	www.nexusenergiasa.com	
PETRONAVARRA, S.L.	900 302 505	—	www.petronavarra.com	petronavarra@petronavarra.com	www.petronavarra.com	
SERMEGAS S.D.A.S.A	900 102 015	—	www.petronavarra.com	—	www.petronavarra.com	
SHELL ESPAÑA, S.A.	900 121 620	—	www.petronavarra.com	—	www.petronavarra.com	
SOMATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A	900 103 324	914 273 414	www.somatrachgas.com	—	www.somatrachgas.com	
SMATCH ENERGY, S.L.	900 101 436	—	www.somatrachgas.com	—	www.somatrachgas.com	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	900 118 866	—	www.somatrachgas.com	—	www.somatrachgas.com	
UNION FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	900 300 200	912 079 757	www.unionfenosa-gas.com	unionfenosagasesgo.com	www.unionfenosa-gas.com	

Lista de
comercialitzadors



La informació que trobareu en aquesta pàgina ha estat preparada per la Plaça de la Competència el 2012, després de la nostra informació de dades, i no té en compte els canvis que es puguin produir després d'aquesta data. Per a més detallat, podeu consultar el [sitio web](http://www.cnivic.es).

El seu ús està subjecte a les condicions d'ús establecudes en el [sitio web](http://www.cnivic.es).

1 Pla de Comunicació



1.3. Comunicació de transformació i tria de comercialitzadora

Avantatges del gas natural

- Energia econòmica**
El gas natural és una de les energies més econòmiques del mercat i el seu preu es manté estable.
- Tranquil·litat i confort**
Pot disposar d'aigua calenta, calꞑacció i cua de forma ininterrompuda, de manera còmoda, senzilla i segura.
- Consum eficient**
El gas natural permet l'ús, de forma simultània, de tants aparells com es vulga, sempre amb el màxim rendiment i de forma econòmica.
- Respecte al medi ambient**
És una energia neta i respectuosa amb el nostre medi ambient, ja que la fem servir tot i com l'estiu i l'hivern de la Terra, i la seva combustió no genera cendres ni residus sòlids.

Canvi al gas natural: li expliquem tot el procés

Gense cap cost per a vostre

gasNatural Distribución
Fel i dit

Telèfon gratuït d'Atenció al Client:
900 708 709
www.gasnaturaldistribucion.com

Tríptic guia del procés de canvi a gas natural
(Portada / contraportada)

gasNatural
Catalunya



Gas Natural
Catalunya

Tríptic guia del procés
de canvi a gas natural
(interior)

1.3. Comunicació de transformació i tria de comercialitzadora

1 Pla de Comunicació

Les tres fases
del procés de canvi
de gas propia
al gas natural



Vista inicial per censor
els apparells



Vista final per detectar
errors en el sistema
de canvi a gas natural.



Vista final per detectar
errors en el sistema
de canvi a gas natural.
Visita final per detectar
errors en el sistema
de canvi a gas natural.
Visita final per detectar
errors en el sistema
de canvi a gas natural.
Visita final per detectar
errors en el sistema
de canvi a gas natural.

Carta per triar la seva
comercialitzadora



Per poder desposar de gas natural, els que busquen
un certificat de qualitat d'ús de gas natural
que substitueix el seu antic contracte de gas propi,
de la necessitat d'escriure un certificat de gas propi.

La visita es fan cada 6 mesos en un certificat
de factura, que té el seu antic contracte de gas propi.
que substitueix el seu antic contracte de gas propi.

Per determinar que les instal·lacions són correctes
i segures, es realitzen controls periòdics, sempre
que substitueix el seu antic contracte de gas propi.

Si es detecta malfunctionament o defecte, es realitza
la reparació. Si no es detecta cap problema, es realitza
la visita de control cada 6 mesos en un certificat de
factura, que té el seu antic contracte de gas propi.

La visita es fan cada 6 mesos en un certificat de
factura, que té el seu antic contracte de gas propi.

1 Pla de Comunicació

1.4. Cens dels aparells als clients

PROCEDIMENT:

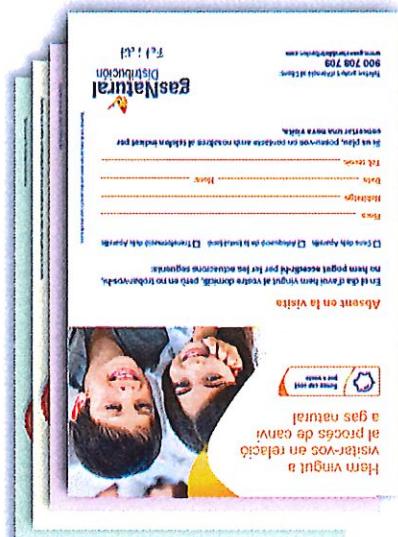
- > Després de la tramesa de la carta de la tria de comercialitzadora, es fa una visita d'Inspecció Tècnica, per part del personal acreditat per Gas Natural Catalunya, a les instal·lacions dels clients.
- > En aquesta visita es farà:
 - Cens dels aparells de gas de què disposa el client.
 - Inspecció de la instal·lació de gas per si calgués fer-hi alguna petita modificació o adequació per complir la normativa. Aquests treballs seran realitzats sense cap cost per als clients.



1 Pla de Comunicació

1.4.1. Cens dels aparells - Inspecció d'instal·lacions

Cartell Visita 1



Gas Natural
Catalunya

En el cas de no poder fer el cens per no ser a casa el client, es deixarà una còpia a la bústia.
Absents

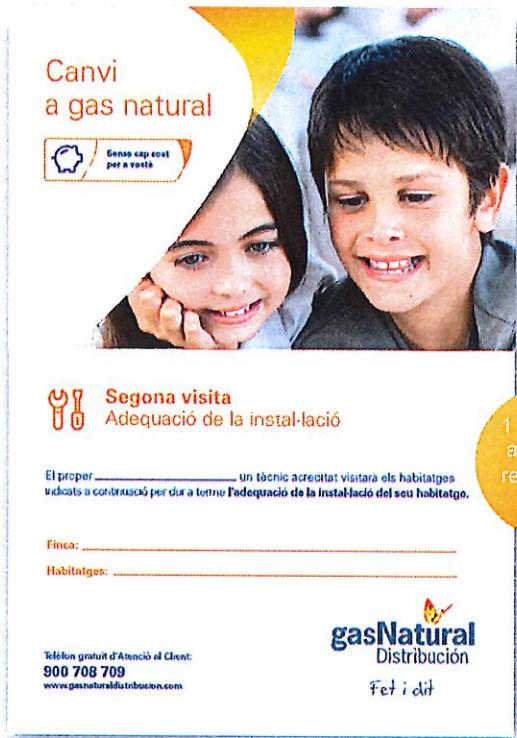
Generalitat
de Catalunya

1 Pla de Comunicació



1.4.2 Cens dels aparells - Adequació a normes (només en cas necessari)

Cartell Visita 2



Visita d'adequació a normes (només en els casos necessaris). Es col·loca a l'entrada, al portal i les bústies, indicant-hi la/es finca/ques i habitatges en les quals cal fer la modificació de la instal·lació.



Absents

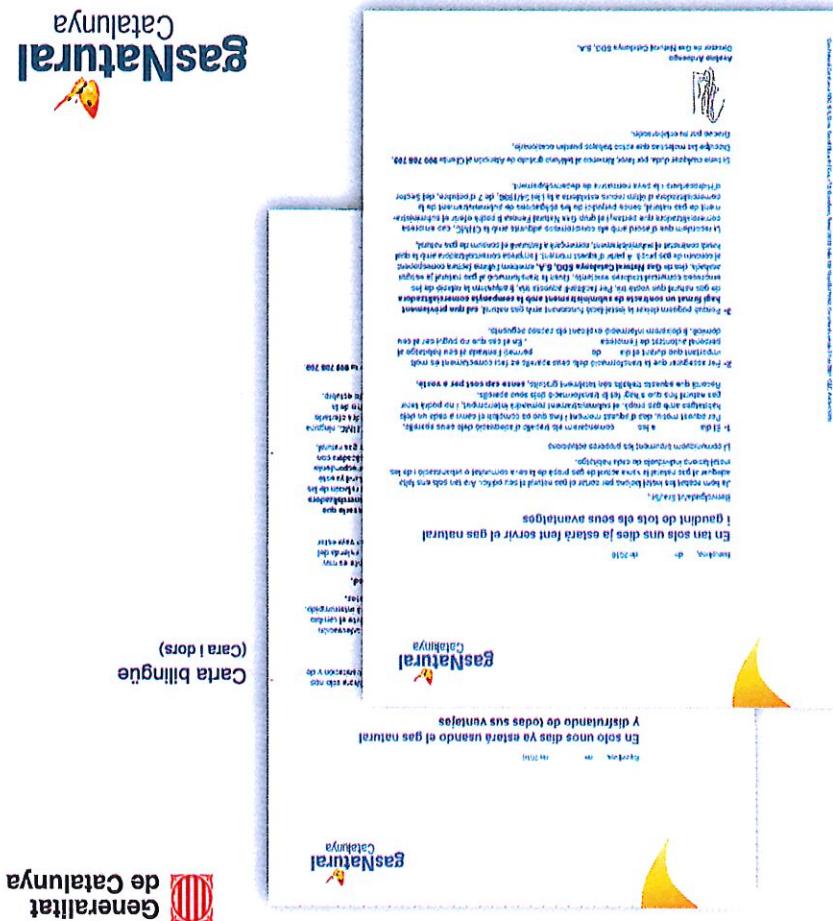


En el cas de no poder fer el cens per no ser a casa el client, es deixarà un avís a l'habitatge i una còpia a la bústia.

gasNatural
Catalunya

4 Pla de Comunicació

1.5. Comunicació de visita de transformació al gas natural



Amb l'antelació d'una setmana, s'informarà per carta als clients, el dia i la franja horaria en la que es farà el canvi de gas al seu domicili. També es col·loca un cartell d'avís de visita a l'edifici.

En aquesta visita es comprovarà la instal·lació del gas del client i s'adaptràn els aparells identificats en el cens previ.

En el cas dels clients absents, es tançarà i preciñarà la instal·lació individual de l'habitacle, i es deixarà un avís d'absència, per poder concretar una nova visita de transformació.

S'emetà una última factura del gas propi (lectura completa) amb canvi de gas, i els clients ja poden començar a gaudir del gas natural.

1.5.1. Comunicació de visita de transformació al gas natural

Cartell Visita 3



Visita Canvi de gas.
Es col·loca a l'entrada,
el portal i les bústies,
indicant-hi la/es finca/ques
i habitatges en les quals
cal fer el canvi de gas.


gasNatural
Catalunya

1. Pla de Comunicació

1.5.2. Comunicació d'instal·lació lluirada a la visita
de transformació al gas natural



The clipboard text includes:

- Hem adequat la seva instal·lació al gas natural
- I els seus aparells
- Respecte dels criteris de seguretat i qualitat del servei.
- Per a la seva garantia
- Atendre al client 900 100 222
- Atendre d'urgències 800 760 760
- en el subministrament de gas.
- Per a la seva opinió
- Per a nosaltres és més important el servei que la tarifa.
- Per a nosaltres el servei transformador és més important que el preu.
- Per a nosaltres el servei transformador és més important que el preu.

gasNatural
Catalunya

1 Pla de Comunicació

1.5.2. Comunicació d'instal·lació lliurada a la visita de transformació al gas natural



Principals comprovacions o adequacions fetes a la instal·lació de gas:

- Substitució dels injectors dels aparells de gas per al seu funcionament amb gas natural.
- L'absència de fuites de gas natural a la seva instal·lació.
- La comprovació dels tubs del gas natural (zones visibles i accessibles).
- Condicions de ventilació i la ubicació dels comptadors.
- La ventilació dels locals que contenen aparells de gas.
- La connexió dels aparells a la instal·lació de gas natural.
- Els conductes d'evacuació d'escalfadors i calderes.
- Comprovació de la combustió en escalfadors, calderes i vitroceràmiques de gas natural (segons el tipus d'aparell).
- Les condicions de funcionament dels aparells de gas.

Un cop acabada la visita, el tècnic li haurà lliurat la documentació següent:

- Comunicat de treball amb el detall de les actuacions fetes.
- Acta de transformació dels aparells.
- Acta de la posada en servei de la instal·lació.

Atenció, guarda aquests documents:



Són la garantia de
6 mesos sobre els
elements transformats

Propers passos

Avist rebrà l'última factura del subministrament de propà.
Si no disposa de contracte de subministrament de gas amb una comercialitzadora:

- 1) Tri i contacti el més aviat possible amb la comercialitzadora per fer el contracte de subministrament de gas natural.
- 2) El tècnic li ha deixat un follet amb una llista de comercialitzadores.
- 3) Un cop fet aquest contracte, començarà a rebre les factures de la seva comercialitzadora.
- 4) Ja podrà gaudir del consum de gas natural.

Consells per mantenir la seva instal·lació en bon estat

1. Mantingut la zona de l'escalfador o caldera neta i accessible.
2. No manquin la instal·lació i els aparells de gas de qualsevol manera sense assaltèrica professional.
3. No impideixi l'entrada d'aire als orificis i no obstrueixi les ventilacions.
4. No pungi objectes dels tubs del gas o de les seves claus.
5. No emmagatzemini productes combustibles prop dels aparells que funcionen amb gas.

- Els seus aparells han estat revisats per un expert per tal que pugui gaudir del gas amb seguretat.



Novetat

Ens pot donar la lectura del comptador a través de l'App YoLeoGas, descarregala al seu mòbil amb questi codis:



Check-list treballs realitzats (interior)



1 Pla de Comunicació

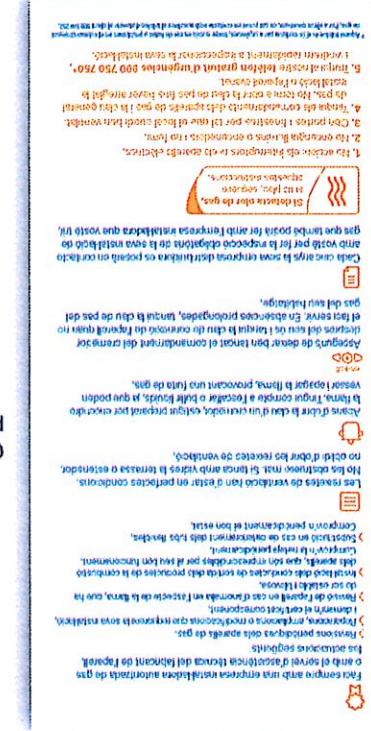
1.5.2. Comunicació d'installació lluirada a la visita
de transformació al gas natural



Comoditat
i seguretat:
consells per gaudir
del gas natural



El gas natural es comoda i segur
que s'adapta a tot el contingut que li oferim
la nostra energia. T'agradira a més.



Pràctics
consells



Generalitat
de Catalunya

1 Pla de Comunicació



1.5.3. Comunicació per als absents a la visita de transformació al gas natural dels aparells

Absents



En el cas de no poder fer el canvi de gas per no ser a casa el client, es deixarà un avís a l'habitatge i una còpia a la bústia.

Comptadors: adhesiu i targeta de precinte i senyalització.



Instal·lacions Receptors: adhesiu de precinte i senyalització.



Claus inici IRIs: targeta per al precinte i senyalització.

Aviso - Comprobar



Es precinta la instal·lació receptora individual i es deixa senyalitzada la situació.



1 Pla de Comunicació

Un cop acaba el procés de canvi de gas de tot l'edifici, s'envia una carta per comunicar el cessament del subministrament a aquells veïns als quals no s'ha pogut entrar als seus habitatges per fer-hi la transformació al gas natural.

PROCEDIMENT:

1.6. Comunicació de cessament del subministrament



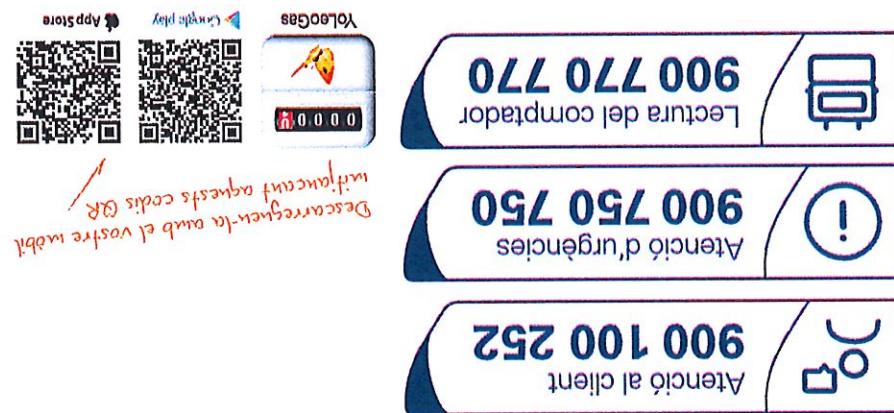
2

Contacte amb
el client



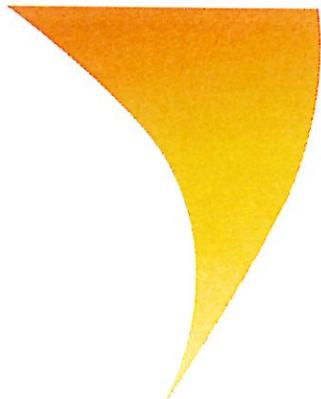


2 Contacte amb el client



3

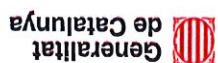
Funcions del negoci regulat



3 Funcions del negoci regulat

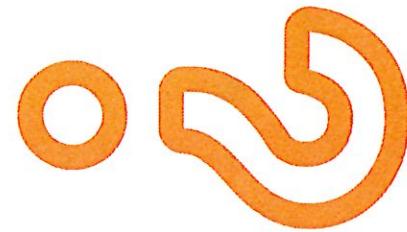
FUNCIONS (RD 1434/2002)

- > Construcció de xarxes de distribució i transport secundari.
- > Posada en servei de xarxes i instal·lacions auxiliars.
- > Posada en servei de xarxes i instal·lacions auxiliars.
- > Manteniment de les instal·lacions propietat de la distribuidora.
- > Serveis de control i atenció d'urgençies.
- > Serveis d'atenció de reclamacions a comercialitzadors (ATX).
- > Lectura de comptadors i trasllat de detall als comercialitzadors corresponents.
- > Incidències a les xarxes de distribució i a les instal·lacions receptors.
- > Promoció d'instal·lacions receptors comunitàries (RD 919/2006), dels punts de subministrament.





Preguntas y respuestas del proceso de transformación



gasNatural
Distribución

Hecho y dicho



» **¿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.

» **¿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.

» **¿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.

» **¿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 tendrá 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 corregirlos.

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 (chichés) 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 ponérse 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.



Hecho y dicho

Teléfono gratuito de Atención al Cliente:

900 708 709

www.gasnaturaldistribucion.com