

# **Código de Atención al Consumidor**

## Índice de Contenidos

1. Sobre el Código de Atención al consumidor de Madrileña Red de Gas.
2. Actividades de Madrileña Red de Gas.
3. Cuándo y cómo contactar Madrileña Red de Gas con el consumidor.
4. Responsabilidades del consumidor en el mantenimiento de instalaciones.
5. Compromisos de calidad de servicio.

## 1. Sobre el Código de Atención al consumidor de Madrileña Red de Gas (MRG)

### ¿Qué papel juega el distribuidor en la cadena de valor del gas natural y gas licuado del petróleo (GLP)?

En España el suministro de gas natural está completamente liberalizado, esto quiere decir que cualquier consumidor puede elegir la empresa que le suministra y comercializa el gas.

En el caso del gas licuado del petróleo (GLP), está sujeto a la contratación del suministro con la distribuidora de GLP de la zona.

Las figuras que más directamente intervienen en que el gas natural llegue al consumidor final son, por un lado, las empresas comercializadoras y, por otro, las empresas distribuidoras como MRG.

Las empresas comercializadoras suministran y comercializan el gas al consumidor; para ello utilizan las redes de los transportistas y los distribuidores, que son responsables de ejecutarlas y mantenerlas para que el gas llegue al consumidor en las condiciones más adecuadas.

### ¿Objetivos y alcance que pretende cubrir este Código?

Este Código muestra los servicios que ofrece MRG a los consumidores de gas natural y GLP, que lo reciben a través de nuestras instalaciones. En él se indica:

- **Cuándo y cómo el distribuidor** contactará con el consumidor.
- **Cómo** el consumidor puede contactar con el distribuidor por interés en nuestros servicios, sugerencias o quejas
- **Identificación** tanto del personal propio de MRG como del subcontratado que ejecuta los trabajos y que, en ambos casos, están perfectamente cualificados para ello.
- **Responsabilidades del consumidor** en el mantenimiento de instalaciones.
- Cuál es la **Calidad del servicio** que MRG tiene establecida.

Los clientes pueden exponer sus quejas o sugerencias a través de nuestra Plataforma Telefónica, **912 66 77 88**, nuestro canal de **Oficina Virtual ([ov.madrilena.es](https://ov.madrilena.es))** y nuestro canal **WhatsApp ([660557932](https://wa.me/660557932))**

## 2. Actividades de Madrileña Red de Gas (MRG)

### ¿Quiénes somos?

MRG es una compañía distribuidora cuyo ámbito de actuación es la Comunidad de Madrid. Los municipios y distritos donde estamos presentes son:

MUNICIPIOS/DISTRITOS MADRID	
AJALVIR	MAJADAHONDA
ALCALA DE HENARES	MIRAFLORES DE LA SIERRA
ALCOBENDAS	MORALEJA DE ENMEDIO
ALCORCON	MOSTOLES
ALGETE	NAVALCARNERO
ALPEDRETE	PARACUELLOS DE JARAMA
BOADILLA DEL MONTE	PARLA
BRUNETE	PEDREZUELA
CAMARMA DE ESTERUELAS	POZUELO DE ALARCON
COBEÑA	QUIJORNA
COLLADO VILLALBA	SAN AGUSTIN DEL GUADALIX
COLMENAR VIEJO	SAN FERNANDO DE HENARES
COLMENAREJO	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL
CUBAS DE LA SAGRA	SAN SEBASTIAN DE LOS REYES
EL ESCORIAL	SERRANILLOS DEL VALLE
EL MOLAR	SEVILLA LA NUEVA
FUENLABRADA	SOTO DEL REAL
FUENTE EL SAZ DE JARAMA	TALAMANCA DEL JARAMA
GALAPAGAR	TORREJON DE ARDOZ
GRIÑÓN	TORRELAGUNA
GUADALIX DE LA SIERRA	TORRELODONES
GUADARRAMA	TRES CANTOS
HOYO DE MANZANARES	VALDEMORILLO
HUMANES DE MADRID	VALDEMORO
LAS ROZAS DE MADRID	VALDEOLMOS-ALALPARDO
LEGANES	VALDETORRES DEL JARAMA
LOS MOLINOS	VELLON
MADRID – DISTRITO CARABANCHEL	VILLANUEVA DE LA CAÑADA
MADRID – DISTRITO FUENCARRAL-EL PARDO	VILLANUEVA DEL PARDILLO
MADRID – DISTRITO LATINA	VILLAVICIOSA DE ODON
MADRID – DISTRITO MONCLOA-ARAVACA	ZARZALEJO
MADRID – DISTRITO USERA	

### ¿Qué actividades realiza MRG?

MRG es responsable del desarrollo, la operación y el mantenimiento de una red de distribución de gas en La Comunidad de Madrid de más de 6.000 km y a la que están conectados 918.667 consumidores (905.365 de gas natural y 7.073 de GLP). Ésta, que es su responsabilidad principal, permite que las comercializadoras puedan hacer llegar a sus clientes, los consumidores finales, el gas en las condiciones más adecuadas.

Además, por regulación, MRG es responsable de la realización de otras actividades, que son:

**La puesta en gas del servicio** de las instalaciones interiores individuales de gas, propiedad de los consumidores conectados a las redes de distribución de MRG, a petición de su comercializadora.

**Baja/cese del servicio de gas** a petición de la comercializadora del usuario

**Corte o Reapertura del suministro de gas** a petición de la comercializadora del usuario, en función del pago o no de las facturas emitidas por la empresa comercializadora

La **lectura de los contadores**, que se realiza bimestralmente para consumidores domésticos y pequeños comerciales y mensualmente para industrias y otros grandes consumidores.

La **Inspección Periódica** de las instalaciones de los consumidores conectados a sus redes, que se realiza cada cinco años.

La **Atención de los avisos de Urgencias de Seguridad** en las instalaciones individuales y colectivas de los consumidores conectados a sus redes de distribución (según RD 919/2006), para lo que tiene a disposición un servicio de atención telefónica gratuita que opera 365 días al año 24 horas al día.

Teléfono de urgencias: **900 601 010**

MRG también realiza otras operaciones no reguladas en las instalaciones de los consumidores:

- Verificación de instalaciones (Individuales o colectivas), así como los contadores.
- Cierre de instalaciones cuando se quiere reformar la vivienda.
- Reaperturas de suministro tras obras realizadas.
- Otros servicios a clientes.

En estos casos el cliente debe solicitar estas operaciones a través de su comercializador, siendo el comercializador quien realiza la solicitud del servicio al distribuidor a través del sistema informático de comunicación con MRG. Finalmente, MRG se pondrá en contacto con el consumidor para concertar la visita, siendo necesario para ello tener unos datos de contacto óptimos y correctos. En el caso que la operación tenga coste asociado, el pago del coste de estas operaciones corresponde al cliente, abonándose a MRG a través de la factura emitida por parte de su comercializador. En ningún caso, los operarios que acudan a la visita te cobrarán allí directamente.

Así mismo, cuando se da la circunstancia, MRG cobra a través del comercializador el alquiler de los elementos de su propiedad que son utilizados por el consumidor, como son: contadores, instalación receptora común (IRC) y aparatos de telemedida para grandes consumos.

## ¿Qué servicios no presta MRG para gas natural?

De acuerdo con la legislación vigente, MRG no suministra el gas natural a los puntos de suministro, es decir, no hace las funciones de comercializador, pero si es responsable de que dicho gas llegue al consumidor de manera eficiente y segura (para el caso de GLP, MRG si hace las funciones de Distribuidor y Comercializador)

Así mismo, las comercializadoras son responsables de la facturación a los clientes. En este sentido, las comercializadoras facturan al cliente no solo por el consumo de gas, sino también por otros servicios, aunque dichos servicios sean realizados por el distribuidor, como se ha comentado anteriormente.

Las compañías que suministran y venden el gas al consumidor, son las empresas comercializadoras.

A continuación, se resumen las actividades principales realizadas por el distribuidor y por el comercializador, aunque en el siguiente [vídeo](#), se informa de manera sencilla y aclaratoria:



## Funciones del Distribuidor

Desarrollo, operación y mantenimiento de infraestructuras: redes, acometidas e Instalaciones Receptoras Comunitarias (IRC)

Para el Usuario/Consumidor:

- Inspección Periódica (IP)
- Lectura y Medida
- Atención de Urgencias
- Atención al Cliente sobre los procesos propios de distribución
- Puesta en servicio de las instalaciones de los consumidores conectados a sus redes de distribución.
- Operaciones domiciliarias como; corte por falta de pago y su posterior reapertura

## Distribuidor / Comercializador

Otros Servicios a través del comercializador  
Resolución de consultas

## Comercializador

Contratación del suministro de gas con el cliente.

Facturación del gas y de otros servicios, aunque sean prestados por el distribuidor

Relación contractual con el cliente

Política comercial: precios, ofertas, etc.

### 3. Cuándo y cómo contacta Madrileña Red de Gas (MRG) con el consumidor

#### Proceso Lectura de contador

MRG dispone gratuitamente para usted de un equipo de profesionales debidamente acreditados para leer su contador, conociendo así su consumo exacto, para una facturación más correcta y real.

Para que el personal de lectura pueda anotar su consumo es importante que le facilite su tarea:

Si en su edificio existe un armario de contadores en alguna dependencia común, la comunidad debe facilitar el acceso al mismo.

Si el contador está dentro de su vivienda, el lector tiene la obligación de acceder para tomar la lectura. Para su seguridad, nuestro personal siempre irá debidamente identificado.

En el caso de no encontrarse en su vivienda MRG le informará mediante un tarjetón de ausente: Aviso ausente Gas Natural, Aviso ausente GLP de MRG.

Así mismo, y antes de proceder a ejecutar la visita de nuestros lectores, se coloca en las fincas con más de cuatro viviendas (en los puntos de suministro que sean chalets no se coloca), un cartel informativo donde se refleja la fecha en la que el lector visitará la finca, así de cómo proceder para facilitarnos la lectura, en el caso de estar ausente en la fecha indicada.

Si habitualmente nadie puede recibir al lector en su domicilio, le rogamos que nos facilite sus lecturas. Pero es obligatoria una verificación de lectura de su contador al menos una vez al año (según RD 1434/2002 art 52). En el siguiente video se ofrece más información:



Además, dispone de un teléfono para facilitar la lectura de su contador (918363839), así como del teléfono de WhatsApp ([660557932](https://www.whatsapp.com/business/profile/660557932)), o a través de la Oficina Virtual ([ov.madrilena.es](https://ov.madrilena.es)). No obstante, se enviará una comunicación al cliente en cada inicio de ciclo de lecturas, informando de cómo puede facilitarnos su lectura.

#### Identificación del personal de Lecturas

El personal que realiza la lectura estará acreditado, por lo que es importante que le solicite carné identificativo emitido por MRG.

#### Proceso Inspecciones Periódicas

Si tienes una instalación de gas, debes saber que cada 5 años hay que realizar una Inspección Periódica obligatoria, para verificar su estado y poder certificar la seguridad de la misma. Por Ley (R.D. 919/2006; R.D. 984/2015 y D. 18/2019), todos los consumidores de gas tienen que realizar esa Inspección cada cinco años, y dentro del año natural del 5º año. Puede ser una Inspección de la Instalación Receptora Individual, se conoce como IRI o de la Instalación Receptora Común, se conoce como IRC. Estas dos inspecciones no tienen por qué coincidir dentro del mismo año. MRG te avisará con 3 meses de antelación de cuándo tienes que realizar la inspección: por carta, email, SMS u otros medios telemáticos.

La Inspección Periódica es un proceso liberalizado, por lo que en la comunicación

que te enviamos 3 meses antes con nuestra fecha prevista de inspección, te informamos de la fecha límite para hacer la inspección con otra empresa instaladora habilitada (el plazo es de 45 días desde la remisión de la comunicación).

### ¿En qué consiste?

En la inspección Periódica de IRI se revisa la parte de la instalación que va desde la llave de abonado hasta los aparatos de gas de la vivienda. En esta inspección hay que comprobar:

- Que las partes visibles y accesibles de la instalación están en buen estado.
- Que la instalación de gas es estanca, sin fugas.
- Que la combustión de los aparatos a gas es correcta.
- Que la salida de los productos de la combustión conducidos y la ventilación es correcta.
- Que la instalación de gas cumple las condiciones reglamentarias de seguridad.

En las Inspecciones Periódicas de IRC se revisa desde la acometida hasta la llave de abonado. Al ser en las zonas comunes no es necesario acceder a tu domicilio.

En el siguiente [video](#) tienes más información sobre la Inspección Periódica:



### Antes de la Inspección:

Cuando te toque hacer la Inspección Periódica, te avisaremos vía carta, email, SMS u otros medios telemáticos.

Podrás entrar en nuestra **Oficina Virtual** para ver o cambiar la cita que hemos programado.

Una semana antes de la visita te recordaremos que estés en casa y, si nos has facilitado tu correo electrónico y móvil, enviaremos otro recordatorio el día antes de la visita.

Las Inspecciones Periódicas tienen un precio regulado, que puedes consultarlo [aquí](#).

### El día de la inspección:

Asegúrate de estar en casa en el horario indicado para que podamos realizar la inspección con un inspector acreditado nuestro.

Si quieres saber en detalle cómo va a ser el proceso, puedes consultar [aquí el folleto informativo](#)

Cuando terminemos la inspección, te dejaremos una copia del acta de inspección en papel y te la mandaremos en formato digital mediante correo electrónico.

Pasaremos el coste de la inspección a tu comercializadora para que lo incluya en tu próxima factura de gas. NUNCA debes pagar al operario el día de la inspección.

### Después de la inspección

Si la inspección no la has hecho con MRG, la empresa Instaladora que la haya realizado debe notificar el resultado a MRG telemáticamente.

En cualquier caso, si el resultado ha sido correcto contactaremos contigo dentro de 5 años.

Si el resultado no ha sido correcto, tendrás que corregir los defectos con una empresa instaladora que debe notificar la corrección a MRG telemáticamente. Puedes consultar los plazos para la corrección de defectos [aquí](#)

En el siguiente [vídeo](#) te explicamos los tres pasos a seguir para solucionar las anomalías de tu instalación:



Si has sido ausente y no se ha realizado la Inspección Periódica, deberás concertar una nueva cita a través de la **Oficina Virtual**.

### ¿Y cuánto cuesta la Inspección de gas?

El pago de las Inspecciones Periódicas no es en metálico, te llegará a través de tu factura de gas de tu empresa comercializadora.

Hay dos conceptos: la inspección física y gestión administrativa.

Si realizas la Inspección Periódica con MRG, que sepas que los precios están regulados por normativa.

Incluso en el caso de realizar la inspección con otra empresa, MRG se encarga de comunicar los datos a tu comercializadora.

La Inspección Periódica de la instalación Receptora Individual (IRI), se factura y cobra a través del contrato de gas natural que tienen los clientes con la comercializadora. El titular del contrato es el responsable de pagar la Inspección Periódica.

En cuanto a la Inspección de la Instalación Receptora Común (IRC), si la propiedad es de la comunidad de vecinos, se reparte el coste de la inspección entre los propietarios que tengan gas activo. Si la instalación común es propiedad de MRG, somos nosotros quienes asumimos el coste de la Inspección Periódica.

### ¿Tienen que entrar en tu domicilio para hacer la Inspección?

Sí, por eso, en las Inspecciones de MRG te indicamos ANTES de la inspección cómo se

llama el técnico, te enviamos una foto, y un código de seguridad que le puedes pedir al técnico. Además, siempre van identificados y en cualquier momento estás en tu derecho de solicitarle la acreditación. Eso sí, recuerda actualizar tus datos personales de contacto en nuestra Oficina Virtual ([ov-madrilena.es](http://ov-madrilena.es)), para recibir esta información. No obstante, en la web de MRG [www.madrilena.es](http://www.madrilena.es) tienes más información sobre la Inspección Periódica.

Puedes consultar todas [las medidas de seguridad](#) que aplicamos en nuestras inspecciones periódicas:



### Urgencias:

El servicio de atención de urgencias que presta el distribuidor está orientado a la atención y resolución de incidencias de seguridad en su instalación de gas. También facilita información ante incidencias de suministro o situaciones especiales que afectan al suministro.

MRG pone a tu disposición un Servicio de Urgencias las 24 horas, los 365 días del año, en el teléfono gratuito:

**900 601 010**

Este servicio cuenta con la calidad y garantía de MRG.

### ¿Cómo funciona?

Debe llamar al teléfono gratuito **900 601 010** del Servicio de Atención de Urgencias cuando perciba que puede existir algún riesgo

causado por el gas natural o GLP, y observe anomalías en el suministro, tales como alta o baja presión, falta de gas sin motivo aparente (es decir, no existe corte de gas por falta de pago o por no haber realizado la inspección Periódica Obligatoria o por no enviar el Justificante de corrección de Anomalías en el tiempo establecido) u olor a gas.

Especialistas de MRG clasificarán la actuación en función de su riesgo o gravedad y le indicarán cómo actuar.

Si el problema no se soluciona telefónicamente, enviarán personal especializado al lugar, con el objetivo de eliminar riesgos.

## ¿Qué debe hacer si huele a gas?

No accione interruptores, timbres ni aparatos eléctricos.

Abra puertas y ventanas para ventilar el lugar.

No encienda cerillas o mecheros, y no fume.

Cierre los mandos de los aparatos de gas y la llave general de paso, y no vuelva a abrirlos hasta haber reparado la instalación o el aparato averiado.

Llame al teléfono de urgencias **900 601 010**. Le atenderemos y, en su caso, acudiremos rápidamente a inspeccionar su instalación.

## ¿Qué debe hacer si no tiene gas?

Compruebe que los mandos de los aparatos (cocina, calentador, caldera, etc.) estén cerrados. °

Verifique que el resto de las llaves de paso de gas de su instalación, si las hubiere, estén abiertas. Si no lo están, ábralas.

Espere un mínimo de 15 min. (manteniendo las llaves de paso de la instalación de gas abiertas y los mandos de los aparatos cerrados), pasado este tiempo compruebe si tiene gas encendiendo un fuego de la cocina, o si no tiene, compruebe el correcto funcionamiento de su caldera con agua

## caliente sanitaria

Si tras hacer las comprobaciones anteriores continúa sin gas, contacte con el teléfono de urgencias de MRG **900 601 010**.

En caso de no tener gas por falta de pago, el titular deberá contactar con su comercializadora para informarse de la deuda pendiente y abonar la misma. Una vez realizado el pago, dicha compañía nos hará llegar su solicitud de reapertura.

Si se trata de un corte por no realizar la Inspección Periódica o no enviar el Justificante de Corrección de Anomalías, el titular deberá contactar con nuestra distribuidora y seguir las pautas indicadas para poder tener servicio.

## Actuaciones que no son competencia del Servicio de Atención de Urgencias

Con carácter general, el Servicio de Atención de Urgencias de MRG no cubre la reparación de las instalaciones receptoras de gas propiedad de los consumidores o Comunidades de Propietarios. Solo cubriría las reparaciones de aquellas instalaciones receptoras comunes del edificio cuando sean propiedad de MRG.

## Identificación del personal de Atención de Urgencias

El personal que realiza la Atención de Urgencias está debidamente acreditado por MRG. El consumidor tiene derecho a requerirle su identificación cuando se presente en su domicilio.

## Operaciones Domiciliarias:

### ¿En qué consiste?

Son los trabajos que se llevan a cabo en tu domicilio para comprobar el correcto funcionamiento de la instalación o dejarla en seguridad.

Son aquellas intervenciones generadas con posterioridad a los procesos de Puesta en Servicio. Se generan a petición de la empresa comercializadora o del usuario.

## Operaciones más comunes que afectan al proceso de Intervenciones Domiciliarias:

- Cambio de contador
- Comprobar contador
- Reapertura IRI con/sin certificados tras obras
- Reapertura IRI tras pago de deuda
- Corte por falta de pago
- Retirada de contador por reformas
- Verificar datos finca
- Reapertura IRC sin certificados
- Cese de suministro
- Verificar Lecturas
- Cierre acometida
- Reapertura IRC

## Cobro de las diferentes operaciones domiciliarias:

Actualmente se facturan algunas de las intervenciones. Los trabajos que afectan a la IRC no se cobran si esta es propiedad de MRG. Las reparaciones son responsabilidad del usuario salvo que la IRC sea propiedad de MRG. Si es propiedad de MRG se pasará el trabajo a los contratistas de mantenimiento de IRC.

Si alguna operación domiciliaria tiene coste, se cobrará a través de la factura de gas de la comercializadora. El cobro de las intervenciones no es reclamable ya que está regulado (y por lo tanto la legislación vigente permite el cobro). Puedes consultar los precios [aquí](#).

## Cese de Suministro:

El cese de suministro de gas es el proceso que incluye las solicitudes de un usuario que manifiesta su intención de finalizar el contrato de suministro de gas.

Todas las peticiones y anulaciones de cese se generan desde el comercializador.

El cese supone la baja de contrato, así como la interrupción total del suministro con la retirada del contador y la puesta en seguridad

de la instalación de gas. Un punto de suministro no se considera CESADO hasta que no se retira el contador.

En el proceso de cese, se realiza una última lectura del contador en el momento de la retirada del contador, para emitir la última factura. Si el contador es propiedad de MRG el instalador se lo llevará, mientras que si el contador pertenece al usuario se levantará, pero se dejará en la vivienda.

## Corte de suministro por impago:

Cierre de la IRI (Instalación Receptora Individual), interrumpiendo el suministro de gas en el domicilio, a petición de la empresa comercializadora.

## Reapertura de suministro tras pago de deuda:

Aquellos puntos de suministro cortados por impago a petición de la comercializadora, que una vez pagada la deuda, la comercializadora solicita la reapertura del suministro.

Debes saber que cada comercializadora tiene sus plazos establecidos para solicitar la reapertura tras el pago de la deuda y son estas las que te pueden informar de dicho plazo.

Para tu información, MRG tiene un plazo de 48 horas hábiles, desde que recibimos la solicitud de reapertura por parte de la comercializadora, para proceder a la reapertura del suministro.



Es necesario que el titular del suministro se encuentre presente en el momento de la

reapertura, para poder realizar las pruebas necesarias para activar el suministro de gas y garantizar que la instalación tiene la seguridad requerida en la normativa vigente



#### 4. Responsabilidades del consumidor en el mantenimiento de instalaciones

De acuerdo con la legislación vigente (RD 919/2006) los titulares, o en su defecto, los usuarios de las instalaciones, estarán obligados al mantenimiento y buen uso de las mismas y de los aparatos de gas a ellas acoplados, de forma que se hallen permanentemente en disposición de servicio con el nivel de seguridad adecuado, atendiendo las recomendaciones que les sean comunicadas por el suministrador, el distribuidor, la empresa instaladora y el fabricante de los aparatos; y de acuerdo con las normas y recomendaciones que figuran en el libro de instrucciones que acompaña al aparato de gas.

En el caso de las áreas comunes del edificio, es el propietario, o quien represente a la propiedad, quien se debe responsabilizar de su conservación y mantenimiento.

## 5. Compromiso de calidad de servicio

El personal tanto propio como subcontratado que contacte contigo, está debidamente entrenado y comprometido para ofrecerte el mejor servicio.

Si tuvieras que tramitar alguna solicitud o reclamación, puedes hacérsela llegar a través de nuestra **Plataforma Telefónica 912667788** o a través de nuestros canales de **Oficina Virtual ([ov.madrilena.es](http://ov.madrilena.es))** o **WhatsApp (660557932)** (estos dos últimos sin esperas y a cualquier hora del día).

### ¿Cómo realizar una solicitud/reclamación a través de nuestra Oficina Virtual?

Accediendo a la página web de la oficina virtual: [ov.madrilena.es](http://ov.madrilena.es), el titular del suministro deberá registrarse como usuario de la Oficina Virtual introduciendo NIE, NIF o CIF y su número CUPS. Una vez se haya registrado deberá acceder al apartado Gestiones - Iniciar Gestión, seleccionando la opción por la que desea ponerse en contacto con MRG:



Tu solicitud/reclamación será respondida en el plazo de 48 horas hábiles, y una vez informada por nuestro personal, te llegará una comunicación a tu correo electrónico (registrado en nuestro sistema), informándote que ya dispones de la información en nuestra Oficina Virtual

Por último, informarte que MRG tiene implantado un sistema de comunicación permanente a través de SMS/e-mail, para mantenerte informado de la evolución de tus solicitudes, así como de tus obligaciones como usuario de gas, para cada uno de nuestros procesos, por eso es muy importante que mantengas actualizados tus datos de contacto a través de nuestra Oficina Virtual ([ov.madrilena.es](http://ov.madrilena.es))



[www.madrilena.es](http://www.madrilena.es)

**Domicilio:**  
C/ Virgilio, 2 – Bis, Ciudad de la imagen  
28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid