



Manual de la Oficina Virtual de Madrileña Red de Gas

Urgencias: 900 601 010 | Ayuda Q [Regístrate](#) [Soy cliente](#)


 [YA TENGO GAS](#) [QUIERO TENER GAS](#) [QUIERO TENER UN VEHÍCULO DE GAS](#) [CONÓCENOS](#) [INVESTORS](#) 

Utiliza nuestra **OFICINA VIRTUAL** este invierno

Registrar la lectura de tu contador o cambiar tu cita nunca fue tan fácil.
Abierta 24 x 7, 365 días al año.

[REGÍSTRATE](#) | [SOY CLIENTE](#)

Tanto si ya tienes gas natural, como si quieres solicitar el alta de suministro on-line.



1. MIS LECTURAS

- a. Enviar lecturas----- 2
- b. Consumos----- 3

2. INSPECCIÓN PERIÓDICA

- a. Consulta estado Inspección Periódica----- 4
- b. Cambio fecha Inspección Periódica----- 5

3. GESTIONES

- a. Mis citas pendientes----- 6
- b. Pedir cita----- 7
- c. Cambio de fecha de cita----- 8
- d. Solicitudes----- 10
- e. Alta punto de suministro-----11
- f. Consultar estado nuevo punto de suministro-----13
- g. Error en dirección punto de suministro-----17

4. MODIFICAR PERFIL-----18



Enviar lecturas

Descripción

Contiene los pasos para enviar la lectura del contador.

Consideraciones generales

- Si tu contador está dentro de tu vivienda, al menos una vez al año, necesitaremos acceder a tu contador para tener una lectura real o recibir lectura y foto de tu contador.
- Si tu lectura es enviada dentro del periodo indicado, se facturará el consumo real de tu contador.
- Si tu lectura es enviada fuera del periodo indicado, solamente se tendrá en cuenta para estimar tu consumo.
- Si nos envías foto del contador la lectura se considerará real, de lo contrario la lectura se considerará facilitada.

Manual

1. Accede a **MIS LECTURAS / ENVIAR LECTURAS**.



2. Introduce la lectura de tu contador. En caso de que la lectura tenga 4 dígitos deberás introducir un 0 delante.

0	2	6	3	7	.000 m3	?
---	---	---	---	---	---------	---

3. Adjunta una foto donde se vea nítidamente la lectura y el número de serie del contador.
4. Clica en **Enviar lecturas**.



Consumos

Descripción

Contiene los pasos para consultar tu historial de consumos.

Manual

1. Accede a **MIS LECTURAS / CONSUMOS**.



2. En esta ventana puedes consultar tu histórico de consumos correspondientes a lecturas **reales, estimadas o facilitadas**.

Histórico de lecturas

Contador instalado nº 705465865

Registraste tu última lectura el 03/02/2020 con un consumo total de 2.637 m³

Fecha	Lectura (m ³)	Tipo
03/02/2020	2637	Revisada
19/07/2019	860	Real
14/05/2019	859	Real
22/03/2019	857	Real
18/01/2019	844	Real
16/11/2018	836	Real
18/09/2018	832	Real

Preguntas Frecuentes

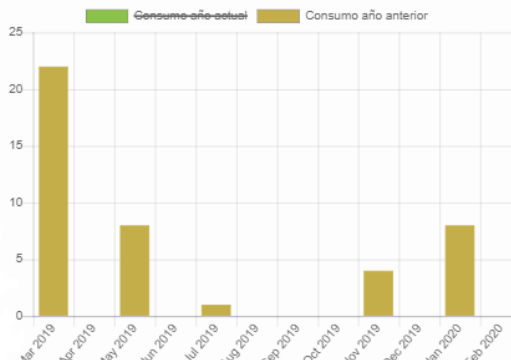
Consumos

Por favor, marca el período que deseas consultar

12 MESES 2 AÑOS

Desde 03/02/2018 hasta 03/02/2020

La unidad de medida es en m³



Mes	Consumo año anterior (2019)	Consumo año actual (2020)
Mar 2019	22	0
Abr 2019	0	0
May 2019	8	0
Jun 2019	0	0
Jul 2019	1	0
Ago 2019	0	0
Sep 2019	0	0
Oct 2019	0	0
Nov 2019	4	0
Dic 2019	0	0
Jan 2020	8	0
Feb 2020	0	0

3. Puedes visualizar tus consumos de los últimos 12 o 24 meses y compararlos con el año anterior.



Consulta estado Inspección Periódica

Descripción

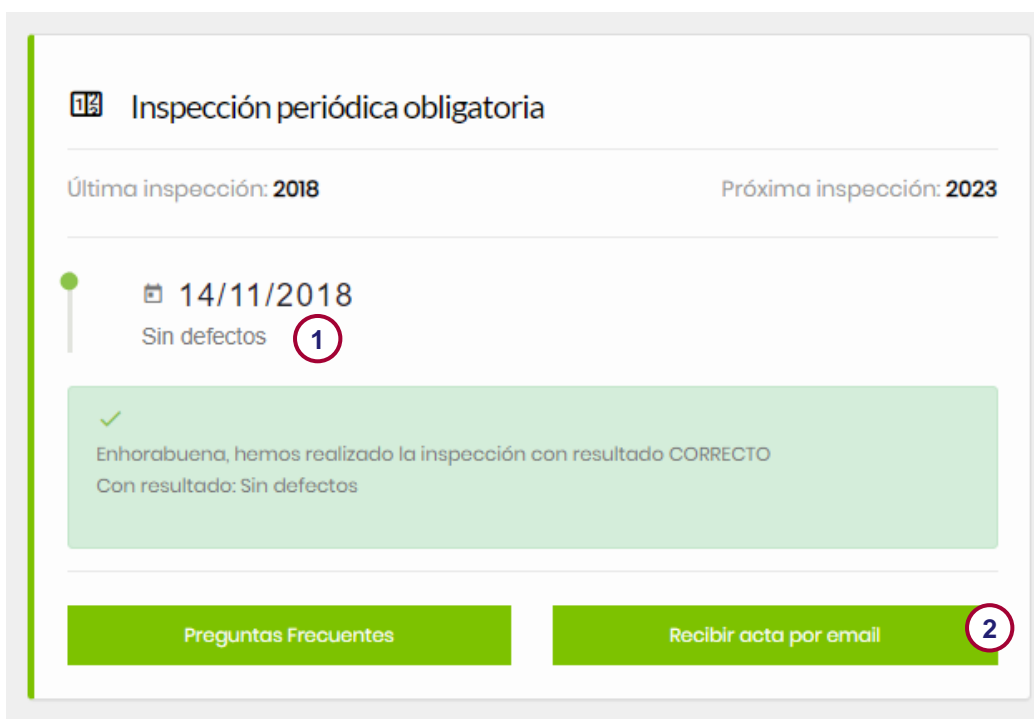
Contiene los pasos para consultar el estado de una Inspección Periódica de tu Instalación Receptora Individual (IRI).

Consideraciones generales

- ⇒ La Inspección Periódica se debe realizar una vez cada 5 años de acuerdo a la normativa vigente.
- ⇒ El resultado de la inspección puede ser:
 - **Satisfactorio:** si la instalación está en regla en el momento que se realiza la inspección.
 - **No satisfactorio:** si se han detectado anomalías y hay que corregirlas, se tendrá que pasar una nueva inspección una vez resueltas las anomalías.
 - **Ausente:** si en el momento de la inspección no hay ningún adulto en el domicilio.

Manual

1. Accede a **INSPECCIÓN PERIODICA**.
2. En esta ventana aparece el estado de tu Inspección Periódica.
3. Si tienes que pasar la Inspección Periódica próximamente, se indica la fecha cuando irá el técnico a realizarla. En caso de que la fecha propuesta no te vaya bien puedes [cambiar la fecha](#).
4. En caso de haberla pasado puedes visualizar si ha sido: satisfactoria / no satisfactoria / ausente (1) y solicitar el acta de la misma por email (2).



Inspección periódica obligatoria

Última inspección: 2018 Próxima inspección: 2023

14/11/2018
Sin defectos (1)

✓
Enhorabuena, hemos realizado la inspección con resultado CORRECTO
Con resultado: Sin defectos

Preguntas Frecuentes Recibir acta por email (2)

Cambio fecha de Inspección Periódica

Descripción

Contiene los pasos para cambiar la fecha de realización de una Inspección Periódica de tu Instalación Receptora Individual (IRI).

Manual

1. Clica en **Inspección Periódica (1)**.

2. Se muestra la la fecha y hora propuesta para realizar la inspección.
3. Clica en **cambiar cita (2)**.

 **Inspección periódica obligatoria**

Última inspección: - Próxima inspección: **2019**

 **02/08/2019**

Comunicación realizada vía CARTA
Comunicación de 1ª visita

[Ver comunicación](#)

Preguntas Frecuentes

Cambiar cita **2**

4. Selecciona la fecha que mejor te convenga. Recibirás una confirmación de la nueva fecha vía mail/sms.

Lun.17	Mar.18	Mié.19	Jue.20	Vie.21	Sáb.22	Dom.23
09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00
11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00
13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00
16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00		

Disponible
 No disponible
 Selección actual
 Nueva selección

[Confirmar selección](#)

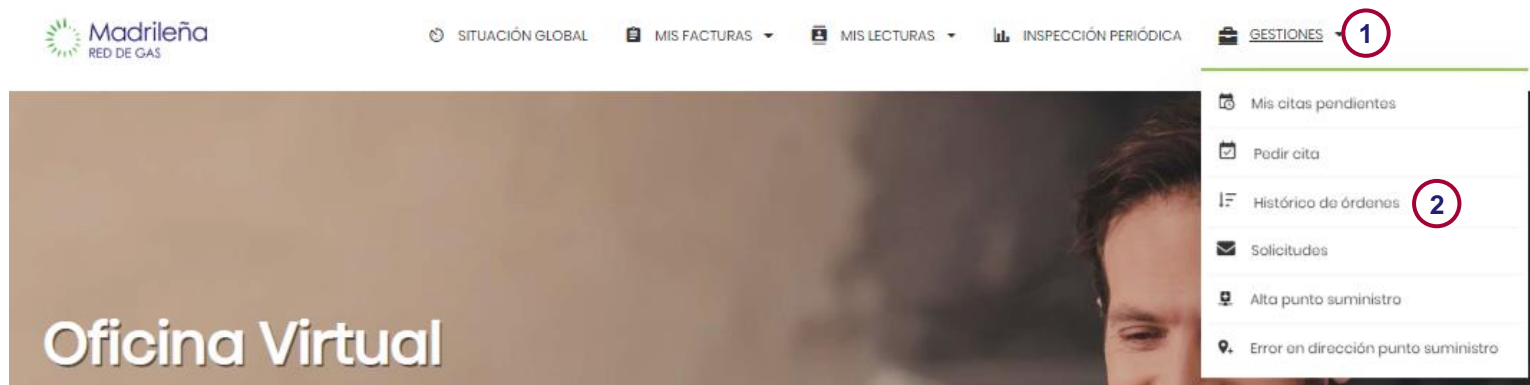
Mis citas pendientes

Descripción

Contiene los pasos para consultar el estado de las citas solicitadas y ya realizadas.

Manual

1. Accede a **GESTIONES / HISTORICO DE ORDENES.**



Oficina Virtual

SITUACIÓN GLOBAL MIS FACTURAS MIS LECTURAS INSPECCIÓN PERIÓDICA **GESTIONES** 1

- Mis citas pendientes
- Pedir cita
- Historico de órdenes** 2
- Solicitudes
- Alta punto suministro
- Error en dirección punto suministro

2. En esta ventana puedes ver el histórico de órdenes ya realizadas y las pendientes pudiendo cambiar la fecha de la cita (3) o solicitar el acta por email (4) si ya ha sido realizada.

Listado de órdenes

A continuación de mostramos un listado de la operaciones de campos que hay en su suministro:

Nº Orden	Tipo	Fecha actuación	Resultado	
14680784	D090 CAMBIO DE CONTADOR	-	Pendiente de realizar	Cambiar cita 3
Fecha y hora visita: 13/02/2020 13:00 - 16:00				
13097693	DICT Inspec Asoc.Cam.Titular	06/03/2017	Sin defectos	Recibir acta por email 4
13097692	CT01 Alta cambio de titular (asoc. IP)	03/03/2017	Realizado	Recibir acta por email

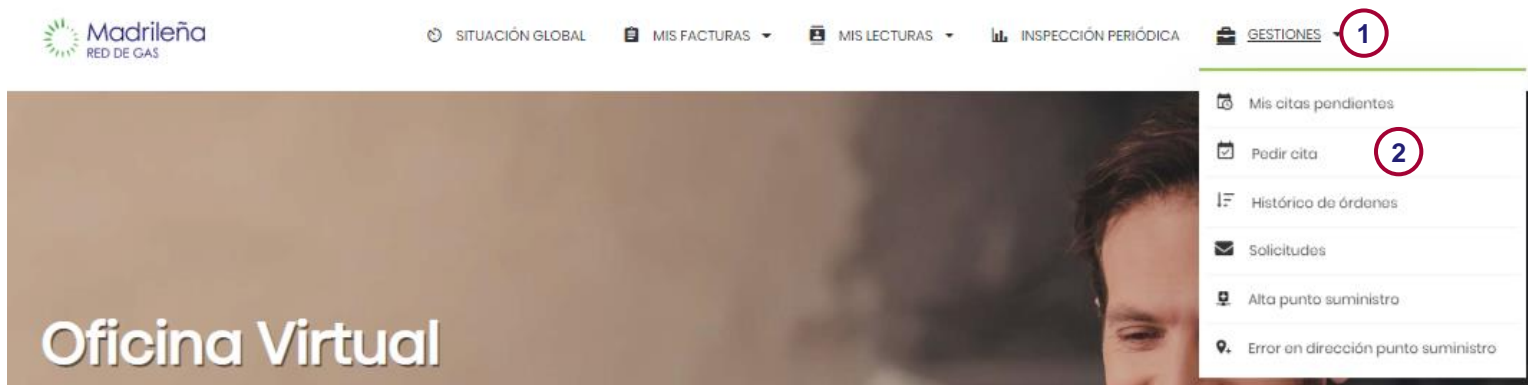
Pedir cita

Descripción

Contiene los pasos para solicitar una cita de actuación sobre tu contador de gas.

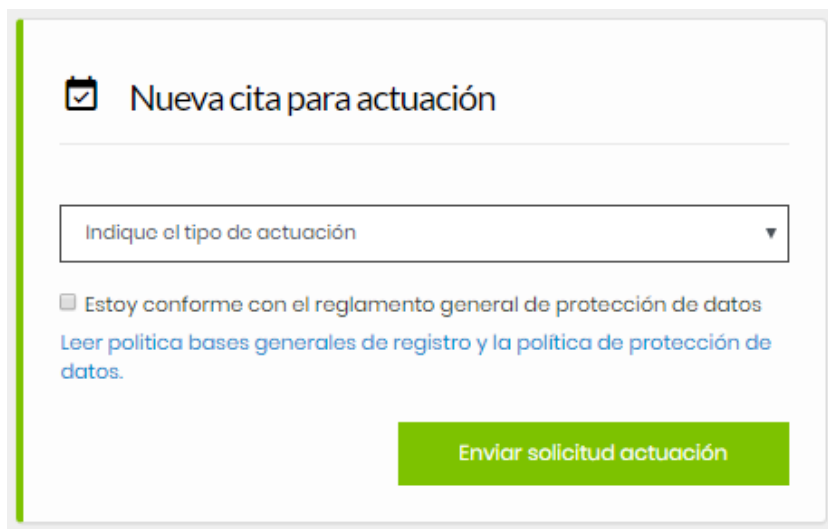
Manual

1. Accede a **GESTIONES / PEDIR CITA**.



2. En esta ventana puedes solicitar cita para los diferentes tipos de actuación:

- Contador averiado.
- Contador no marca.
- Comprobar consumo elevado.
- Precinto/etiqueta roto.
- Solicitar lectura.
- Verificar lectura.
- Modificar instalación.



The screenshot shows a form titled 'Nueva cita para actuación'. At the top left, there is a checked checkbox. Below the title, there is a dropdown menu with the text 'Indique el tipo de actuación'. Below the dropdown menu, there is a checkbox labeled 'Estoy conforme con el reglamento general de protección de datos'. Below this checkbox, there is a link that says 'Leer política bases generales de registro y la política de protección de datos'. At the bottom right of the form, there is a green button with the text 'Enviar solicitud actuación'.

3. Acepta el reglamento de protección de datos.
4. Verifica tus datos.
5. Consulta el estado de tu cita ([guía consulta de cita](#)).



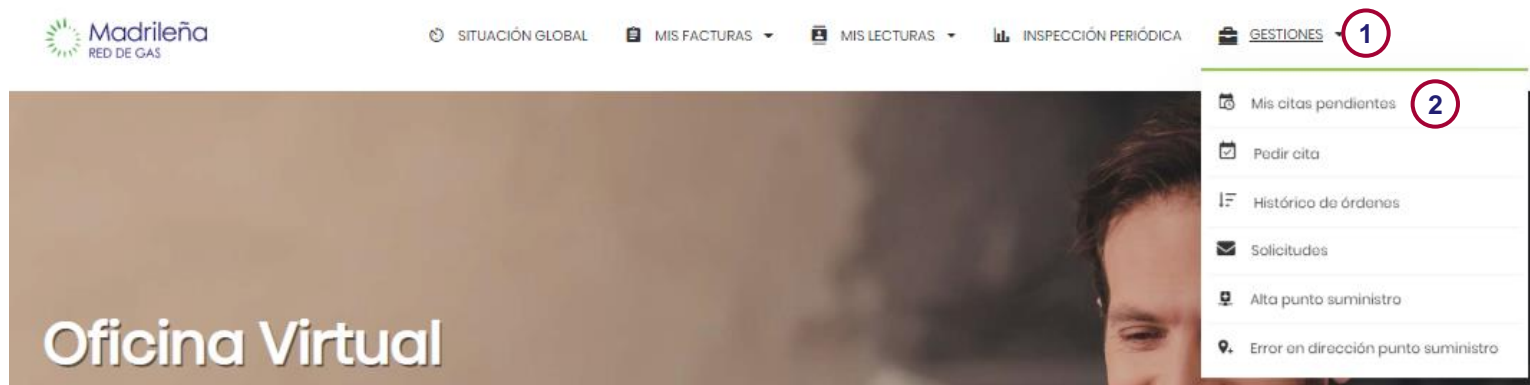
Cambio fecha de cita

Descripción

Contiene los pasos para cambiar la fecha de las citas solicitadas.

Manual

1. Accede a **GESTIONES / MIS CITAS PENDIENTES**.



The screenshot shows the top navigation bar of the Madrileña website. The 'GESTIONES' menu item is circled with a red '1'. A dropdown menu is open, showing 'Mis citas pendientes' circled with a red '2'. Other menu items include 'SITUACIÓN GLOBAL', 'MIS FACTURAS', 'MIS LECTURAS', 'INSPECCIÓN PERIÓDICA', 'Pedir cita', 'Histórico de órdenes', 'Solicitudes', 'Alta punto suministro', and 'Error en dirección punto suministro'. The main header area contains the text 'Oficina Virtual'.

2. Selecciona **Cambiar cita (3)** de la solicitud que quieras cambiar la fecha.

Tipo	Producto servicio	Localizador	
IP00	INSPECCIÓN PERIÓDICA	9hUOC	Cambiar cita
Fecha y hora visita: 12/11/2019 16:00 - 18:00			Ver comunicaciones
D090	D090 CAMBIO DE CONTADOR	wa04z	Cambiar cita (3)
Fecha y hora visita: 07/02/2020 11:00 - 13:00			Anular

3. Selecciona la fecha que mejor te venga.

Lun.17	Mar.18	Mié.19	Jue.20	Vie.21	Sáb.22	Dom.23
09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00
11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00
13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00
16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00		

Disponible
 No disponible
 Selección actual
 Nueva selección

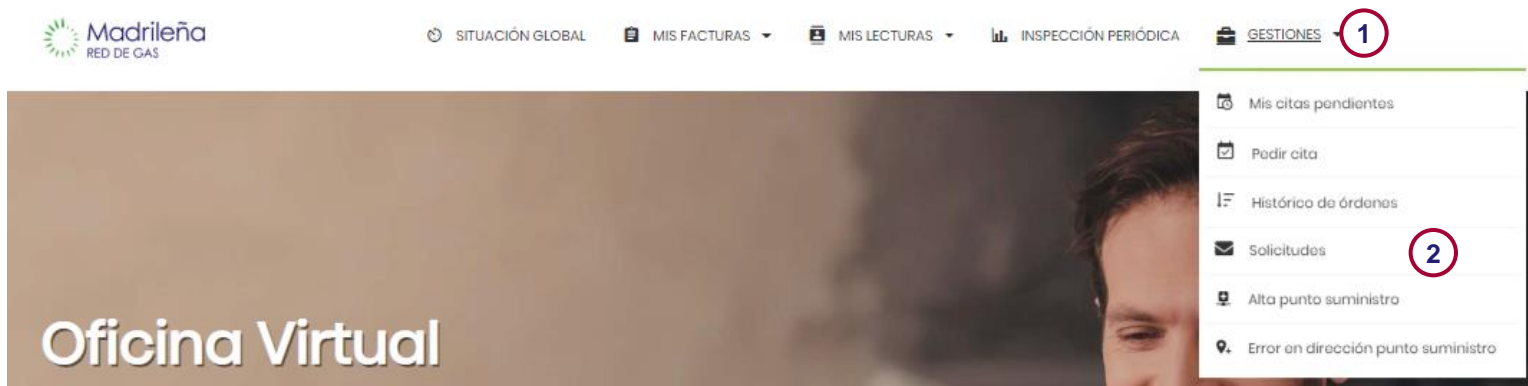
Confirmar selección

Descripción

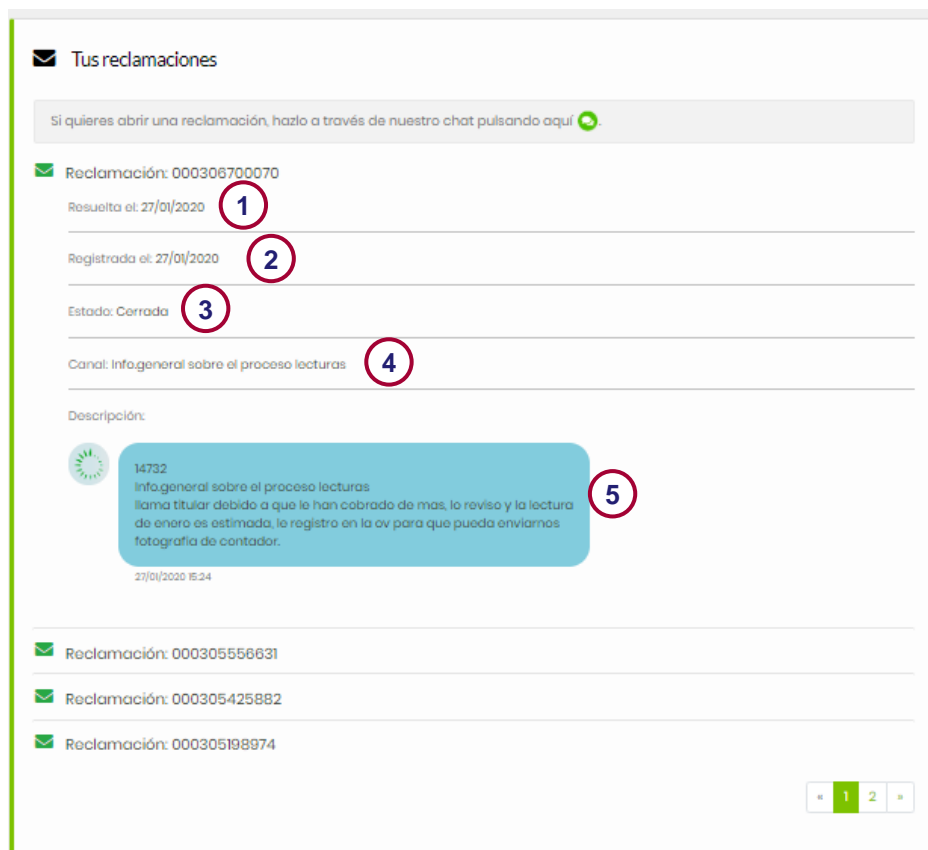
Contiene los pasos para consultar el estado de las solicitudes realizadas o iniciar el chat para realizar una nueva solicitud.

Manual


1. Accede a **GESTIONES / SOLICITUDES**.



2. Esta ventana muestra las solicitudes realizadas con la información relevante como la fecha de resolución (1), la fecha de registro (2), el estado (3), el canal/tipología de solicitud (4), y la descripción/conversación entre el cliente y MRG (5).



Tus reclamaciones

Si quieres abrir una reclamación, hazlo a través de nuestro chat pulsando aquí 

Reclamación: 000306700070


Resuelta el: 27/01/2020 **1**

Registrada el: 27/01/2020 **2**

Estado: Cerrada **3**

Canal: Info.general sobre el proceso lecturas **4**

Descripción:

 14732
Info general sobre el proceso lecturas llama titular debido a que le han cobrado de mas, le reviso y la lectura de enero es estimada, le registro en la ov para que pueda enviarnos fotografia de contador. **5**

27/01/2020 16:24

Reclamación: 000305556631

Reclamación: 000305425882

Reclamación: 000305198974

1 2

Alta punto de suministro con acometida

Descripción

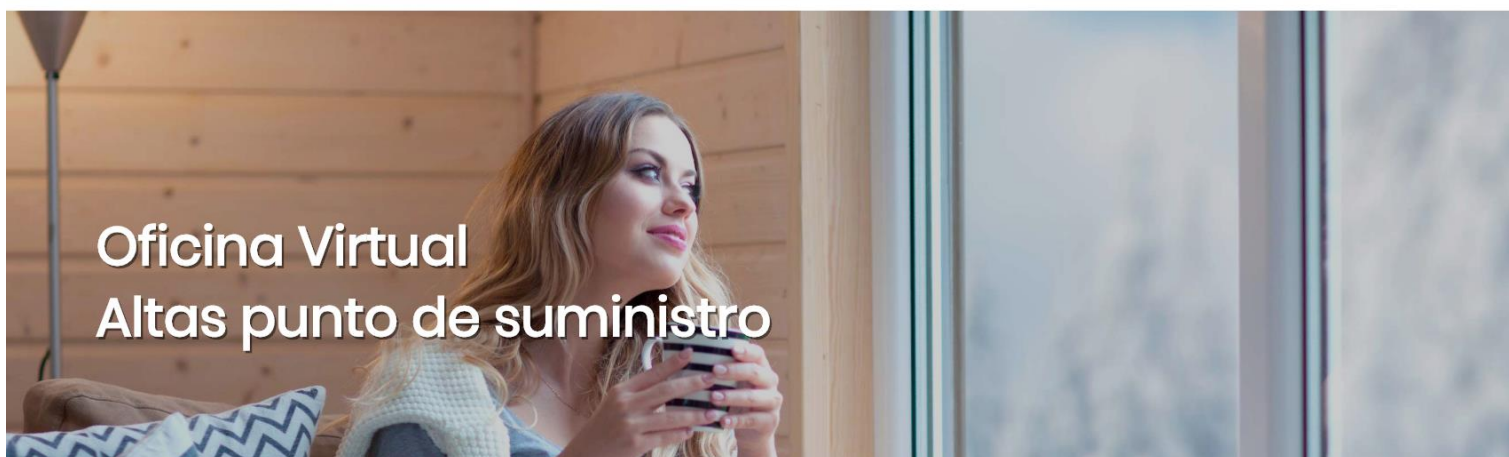
Contiene los pasos a seguir para la solicitud de un nuevo punto de suministro, cubriendo dos casuísticas:

- i. Existe acometida previa
- ii. No existe acometida previa

i. Existe acometida previa

Manual

1. Accede a la dirección web https://ov.madrilena.es/alta_ps o navega a GESTIONES/ALTA PUNTO SUMINISTRO si ya estás registrado en la Oficina Virtual.



2. Introduce la dirección del domicilio que quieres dar de alta (2).

Introducir nueva dirección

Para comprobar el estado del punto de suministro y proceder con su alta, por favor, introduce la dirección del mismo.

La búsqueda de la dirección, se realizará, mediante la calle, número y localidad. Cuando aparezca en la lista, seleccione la dirección correcta.

Validar la dirección >



Alta punto de suministro con acometida

3. Introduce tus datos de contacto y los datos de la finca.


Tu nombre *	Tus apellidos *		
<input type="text" value="Tu nombre"/>	<input type="text" value="Tus apellidos"/>		
Correo electrónico *	Teléfono de contacto *		
<input type="text" value="Correo electrónico"/>	<input type="text" value="Teléfono de contacto"/>		
DNI/ CIF *	<p>El campo DNI/ CIF es necesario para después poder consultar el estado de su solicitud mediante el localizador.</p>		
<input type="text" value="DNI/ CIF"/>			
Datos de la finca			
Domicilio Calle *	Nº *		
<input type="text" value="Calle"/>	<input type="text" value="Nº"/>		
Portal	Esc.	Piso	Puerta
<input type="text" value="Portal"/>	<input type="text" value="Esc."/>	<input type="text" value="Piso"/>	<input type="text" value="Puerta"/>
Tipo de edificio *			
<input type="text" value="(Selecciona un tipo)"/>			
Tipo de inmueble *			
<input type="text" value="(Selecciona un tipo)"/>			
<input type="checkbox"/> Acepto las bases generales de registro y la política de protección de datos. Leer política bases generales de registro y la política de protección de datos.			
<input type="button" value="Volver"/>		<input type="button" value="Enviar"/>	

4. Acepta las bases generales de registro y la política de protección de datos.

5. Recibirás un localizador para poder [consultar el estado](#) del proceso de alta.

Tu solicitud de "Alta de punto de suministro" se ha procesado correctamente, próximamente recibirás una respuesta del estado de la misma. Si es necesario, un gestor se pondrá en contacto contigo para realizar los tramites necesarios.

Puedes consultar el estado de la misma mediante esta página web, con tu DNI/CIF, y el localizador que te suministramos, te hemos remitido un correo electrónico a la cuenta que nos has indicado con estos datos de acceso a tu solicitud.

 Tu localizador es: **Y8pxuuN6Q**

Accede a la página "[Comprobar estado](#)" para conocer el estado de tu solicitud.

Muchas gracia por confiar en Madrileña Red de Gas.

Alta punto de suministro con acometida

Descripción

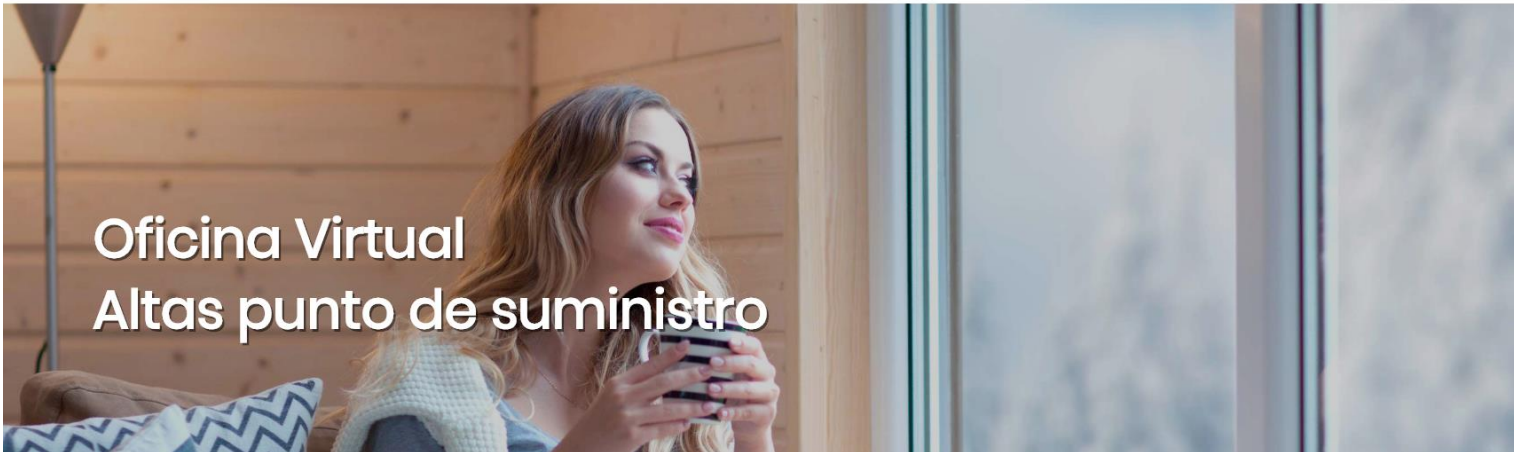
Contiene los pasos a seguir para la solicitud de un nuevo punto de suministro cuando:

- 1) Existe acometida previa
- 2) No existe acometida previa

ii. No existe acometida previa

Manual

1. Accede a la dirección web https://ov.madrilena.es/alta_ps o navega a GESTIONES/ALTA PUNTO SUMINISTRO si ya estás registrado en la Oficina Virtual.



2. Introduce la dirección del domicilio que quieres dar de alta (2).

Introducir nueva dirección

Para comprobar el estado del punto de suministro y proceder con su alta, por favor, introduce la dirección del mismo.

La búsqueda de la dirección, se realizará, mediante la calle, número y localidad. Cuando aparezca en la lista, seleccione la dirección correcta.

Validar la dirección >

2

Alta punto de suministro con acometida

3. Selecciona tu puerta.

Tienes la red cerca, indícanos cuál es tu vivienda.

<p>PISO - PUERTA 1-A TIPO MERCADO: ESPONTÁNEO</p> <p>Selecciona</p>	<p>PISO - PUERTA 1-B TIPO MERCADO: NO ACCESIBLE</p> <p>Selecciona</p>	<p>PISO - PUERTA 2-A TIPO MERCADO: NO ACCESIBLE</p> <p>Selecciona</p>	<p>PISO - PUERTA 3-A TIPO MERCADO: NO ACCESIBLE</p> <p>Selecciona</p>
--	--	--	--

Enhorabuena, aquí tienes el CUPS de la Calle

ES0236150026964547TX

Tu localizador es: **Rraj5X4y5**

4. Facilita tus datos de contacto para que podamos darte tu CUPS.
5. Recibirás un código CUPS y un localizador de tu solicitud para [consultar el estado](#) del proceso de alta.
6. Una vez dispongas del código CUPS podrás contratar el gas con la comercializadora de tu elección.

Descripción

Contiene los pasos a seguir para consultar el estado de alta de nuevo punto de suministro.

Consideraciones generales

- **Validación de solicitud:** Pendiente de validación de la solicitud de alta por parte de un gestor de MRG.
- **Inicio del proyecto:** Iniciados los trámites necesarios para ejecutar la acometida por parte del ayuntamiento, el instalador y MRG.
- **Disposición de servicio:** Solicitud procesada y acometida correcta. Se facilita CUPS al cliente para poder contratar el gas con una comercializadora.
- **Contrato comercializadora:** Debes realizar el contrato con una comercializadora para que nos informe y vayamos a realizar la puesta en servicio.
- **Cliente en servicio:** Todo listo para empezar a disponer de gas.

Manual

1. Accede a la dirección web https://ov.madrilena.es/alta_ps#localizador
2. Introduce tu DNI/CIF con el que iniciaste el proceso de alta y el localizador que recibiste

 **Comprobar estado**

Para comprobar el estado de tu solicitud, debes incluir el DNI/CIF con el que iniciaste el proceso y el localizador que te remitimos en su momento:



Consultar estado nuevo punto de suministro

3. La ventana siguiente muestra el estado de la solicitud y los pasos siguientes a realizar.

● Solicitud enviada el: 04/02/2020 10:38 CUPS: -

Número expediente:

DNI/ CIF: Dirección:

Nombre: Email: Teléfono: 666666666

Mercado: Tipo de combustible: - Estado: **Pendiente**

-

Validación
solicitud

-

Inicio del
proyecto

Desglosa

-

Disposición de
servicio

-

Contrato
comercializadora

-

Cliente en
servicio



Error en dirección de punto de suministro

Descripción

Contiene los pasos para notificar un error en la dirección del punto de suministro.

Manual

1. Accede a **GESTIONES / ERROR EN DIRECCIÓN DE PUNTO DE SUMINISTRO**



2. Introduce la dirección correcta del nuevo punto de suministro así como cualquier información adicional que creas necesaria, y adjunta un documento que acredite la dirección.

INFORMAR ERROR EN DIRECCIÓN

Para poder actualizar los datos de su punto de suministro, es necesario que nos haga llegar los correctos.

Introduce aquí la nueva dirección y aquella información adicional que creas necesaria:

Justo título en PDF (documento que acredite la dirección):

Adjuntar

Cerrar

Enviar solicitud

3. El cambio se realizará cuando uno de nuestros gestores verifique los datos.

Modificar perfil

Descripción

Contiene los pasos a seguir para modificar los datos de perfil del titular de la cuenta.


Manual

1. Accede al icono  (1) que se encuentra en la esquina superior derecha.



2. En esta ventana puedes modificar la dirección del punto de suministro (2), tus datos de contacto (3), tus credenciales para acceder a la página web (4) y la dirección de correspondencia (5).

Dirección del punto de suministro

MAR DE JAVA, 
 MAJADAHONDA - [Informar si existe un error en la dirección](#) 2

Datos de contacto

3

Correo electrónico *	Teléfono móvil *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Accesos a la web

4

Usuario *	Repetir contraseña
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="password"/>	<input type="password"/>

Mi dirección de correspondencia

Guardar

3. Modifica los datos y clicla en Guardar para que se queden registrados los cambios.

Asegúrate de que el correo electrónico y el teléfono están bien ya que serán a los que te enviaremos todas las comunicaciones.