


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	3
b. Consumos	4
2. INSPECCIÓN PERIÓDICA	
a. Consulta estado Inspección Periódica	6
b. Cambio fecha Inspección Periódica	7
3. GESTIONES	
a. Iniciar gestión	8
b. Mis citas pendientes	9
c. Histórico de gestiones	10
4. GESTIÓN PUNTO DE SUMINISTRO	
a. Comprobar estado alta	11
b. Alta punto de suministro con acometida GN/GLP	13
5. MODIFICAR PERFIL	
a. Modificar perfil	17



Enviar lecturas

Descripción

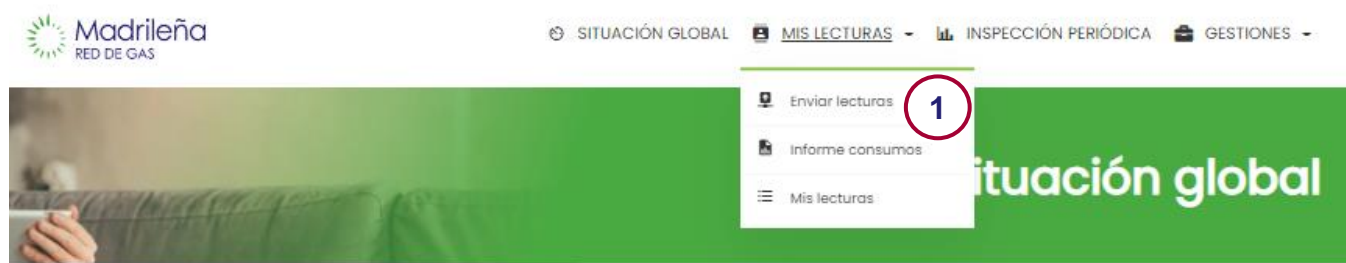
Contiene los pasos para enviar la lectura del contador.

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.

Lectura de contador

1 Escribe los números de tu contador en el recuadro. Puedes mirar el histórico para ver qué cantidades sueles consumir y no equivocarte.



Si tu contador tiene 4 números introduce un 0 delante

2 Adjunta una foto nítida de los números de tu contador (OPCIONAL)

Adjuntar foto 3

Enviar lectura 4

Histórico de lecturas

Contador instalado nº

Regístrate tu última lectura el 09/03/2022 con un valor de 46 m³

Fecha	Lectura (m ³)	Tipo
09/03/2022	46	Real
08/01/2022	28	Real
04/11/2021	7	Real

¿Qué tipos de lecturas hay?

- Facilitada: La que nos envía un cliente.
- Real: La que nos envía uno de nuestros lectores o un cliente cuando adjunta foto de su contador.
- Estimada: Si no tenemos lectura facilitada o real, analizamos el consumo y realizamos una estimación.
- Revisada: Si la lectura no es coherente con tu histórico, la revisamos para corregir cualquier error.

Queremos ayudarte
Consulta Preguntas Frecuentes

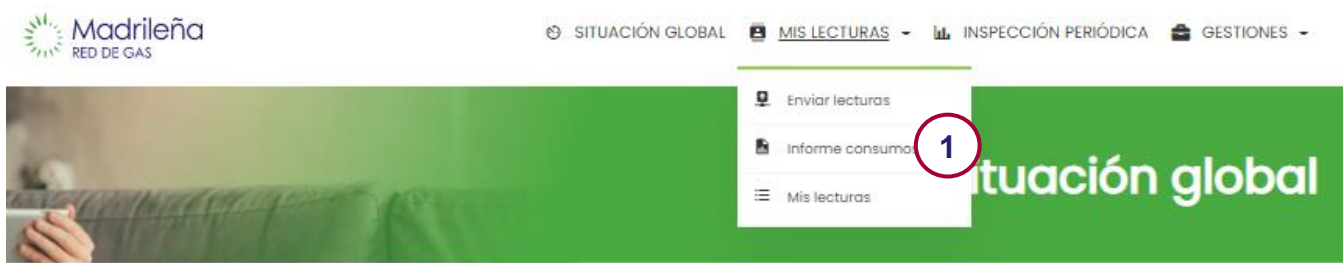
3. Adjunta una foto donde se vea nítidamente la lectura y el número de serie del contador.
4. Clica en **Enviar lecturas**. En este apartado también dispondrás del **Histórico de tus lecturas**.

Descripción

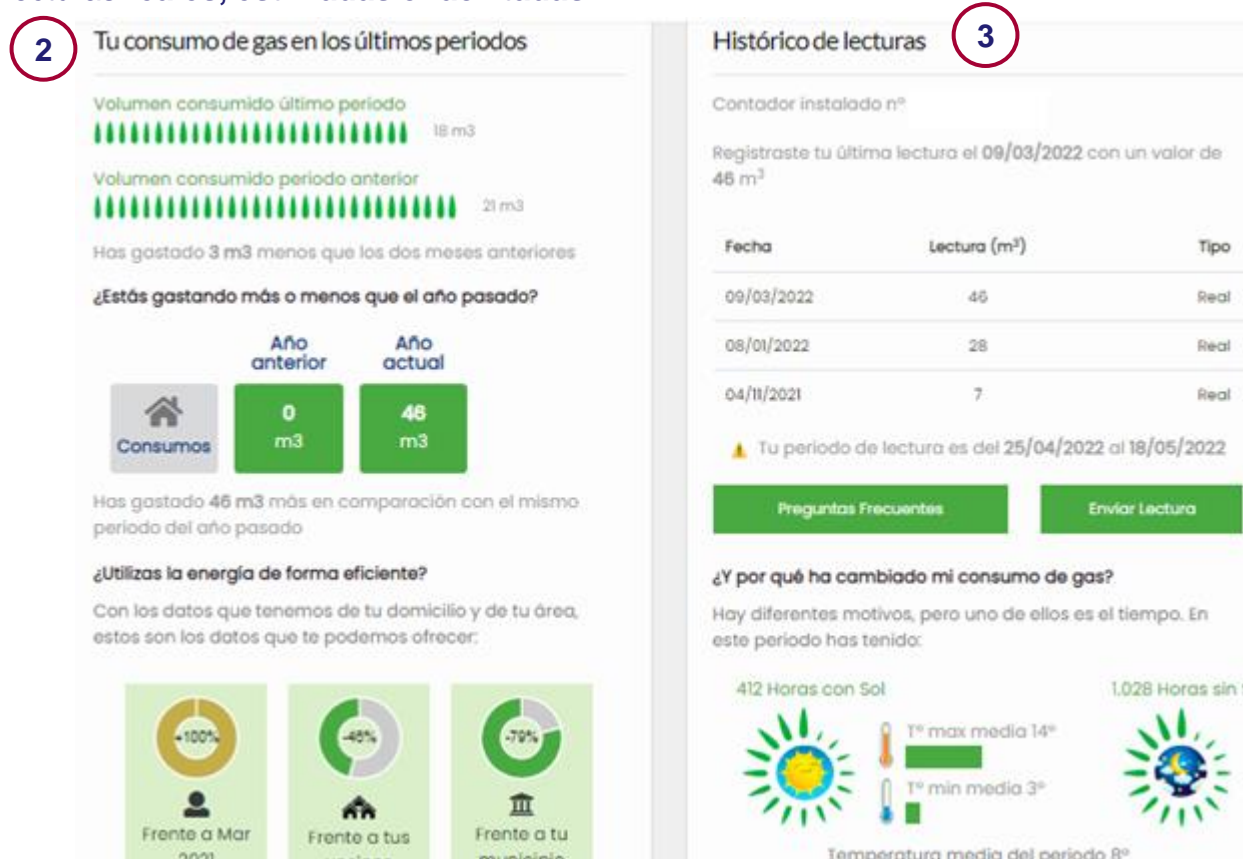
Contiene los pasos para consultar tu historial de consumos.

Manual

1. Accede a **MIS LECTURAS / Informe consumos**.



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



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



Descripción

Contiene los pasos para consultar tu historial de lecturas

Manual

1. Accede a **MIS LECTURAS / Mis lecturas**.



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

Histórico de lecturas 2


Contador instalado nº

Registraste tu última lectura el **09/03/2022** con un valor de **46 m³**

Fecha	Lectura (m ³)	Tipo
09/03/2022	46	Real
08/01/2022	28	Real
04/11/2021	7	Real

Preguntas Frecuentes

Añadir a calendario periodo de lectura ▾



Te explicamos en **un minuto** como conseguir que tu lectura de gas no te de ninguna sorpresa. ¡Dale al Play!

Consumos 3

Por favor, marca el período que deseas consultar


12 MESES

2 AÑOS

Desde **31/03/2021** hasta **31/03/2022**

La unidad de medida es en m³

Consumo año actual



Mes	Consumo (m ³)
Mar	18
May	0
Jun	0
Jul	0
Aug	0
Sep	0
Oct	0
Nov	7
Dec	0
Jan	21
Feb	0

Exportar Excel

Exportar PDF

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 PERIÓDICA**.
2. En esta ventana aparece el estado de tu Inspección Periódica y el historial de las comunicaciones enviadas.
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 y solicitar el acta de la misma por email.

 **Inspección periódica obligatoria**


Última inspección: **2022** Próxima inspección: **2027**

-
-
-

 **08/04/2020**


Comunicación realizada vía EMAIL
Comunicación de 1ª visita

[Ver comunicación](#)


 **23/09/2020**

Comunicación realizada vía EMAIL
Comunicación 10D de 1ª visita

[Ver comunicación](#)

 **08/03/2022**

Sin defectos

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

Preguntas Frecuentes

Recibir acta por email

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. Si quieres modificar la cita, clica en **Cambiar cita**.

 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

3. Selecciona la fecha que mejor te convenga y clica en **Confirmar selección**. Recibirás una confirmación de la nueva fecha vía mail/sms.

La fecha y hora de tu visita es: 08/04/2022 16:00 - 18:00

 Te explicamos como cambiar tu cita ¡Dale al Play!

Ir a una semana con citas disponibles
04/04/2022 - 10/04/2022

04 de Abril / 10 de Abril

Lun.04	Mar.05	Mié.06	Jue.07	Vie.08	Sáb.09	Dom.10
08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	09:00 - 11:00	08:00 - 09:00
09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	09:00 - 11:00	11:00 - 13:00	09:00 - 11:00
11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	11:00 - 13:00	13:00 - 16:00	11:00 - 13:00
13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	16:00 - 18:00	13:00 - 16:00
16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00	16:00 - 18:00
18:00 - 21:00	18:00 - 21:00	18:00 - 21:00	18:00 - 21:00	18:00 - 21:00		

Disponible
 No disponible
 Selección actual
 Nueva selección

[Confirmar selección](#) [Añadir al calendario](#)

3

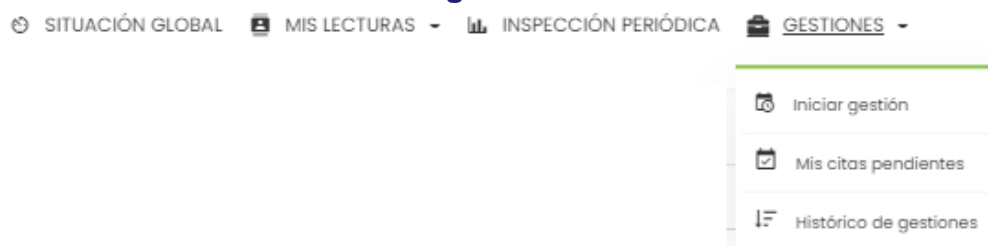
Iniciar gestión

Descripción

Contiene los pasos para solicitar una cita de actuación sobre tu contador de gas o presentar alguna reclamación.

Manual

1. Accede a **GESTIONES / Iniciar gestión**.




2. Indica la solicitud, incidencia o reclamación a tramitar

Iniciar una nueva gestión


Por favor, selecciona la opción sobre la que quieres realizar una gestión:

SOLICITUDES



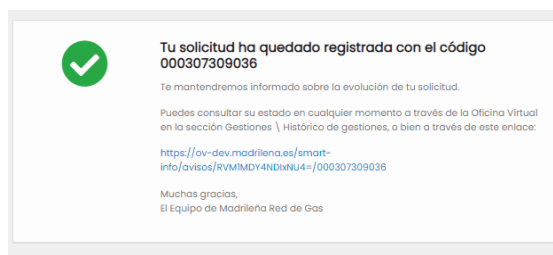
- » Alta nuevo suministro
- » Error en dirección del suministro
- » Estado del proceso de alta
- » Modificación de la instalación
- » Precinto/Etiqueta Roto
- » Problemas con contador
- » Regularizar lectura estimada
- » Solicitar lectura

INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES



- » Lecturas
- » Inspección Periódica
- » Altas
- » Operaciones Domiciliarias
- » Facturas
- » Otras incidencias

3. Selecciona el tema de tu incidencia o solicitud
4. Explícanos cómo podemos ayudarte
5. Confirma tus datos para que podamos contactar contigo
6. Acepta el reglamento de protección de datos.



7. Consulta el estado de tu cita ([guía consulta de cita](#)).

Mis citas pendientes

Descripción

Contiene los pasos para consultar el estado de las citas pendientes

Manual

1. Accede a **GESTIONES / Mis citas pendientes**.




2. En esta ventana puedes ver tus citas pendientes pudiendo **cambiar la fecha de la cita** o ver las comunicaciones de esta cita si ya ha sido realizada.

Gestiona fácilmente tus citas

En Madrileña Red de Gas queremos ayudarte y facilitarte el momento de nuestra visita. Puedes consultar el estado de tus citas pendientes o cambiarla.

Listado de citas pendientes

A continuación de mostramos un listado de citas disponibles:

Tipo	Producto servicio	Localizador	
IP00	INSPECCIÓN PERIÓDICA	8WW59	Cambiar cita
 Fecha y hora visita: 08/04/2022 16:00 - 18:00		Añadir al calendario	Ver comunicaciones



Histórico de gestiones

Descripción

Contiene los pasos para consultar el estado de las citas actuaciones y solicitudes realizadas.

Manual

1. Accede a **GESTIONES / Histórico de gestiones**.



2. En esta ventana puedes ver el histórico de gestiones ya realizadas y solicitar el acta por email (1) si ya ha sido realizada. También el historial de tus solicitudes realizadas, podrás consultar el detalle y la respuesta recibida (2).

Histórico de gestiones					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ☰ Actuaciones </div>					
Nº Orden	Tipo	Fecha actuación	Resultado		
12766728	INSPECCIÓN PERIÓDICA	27/02/2017	Sin defectos	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 1 </div>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 📅 Fecha y hora visita: 27/02/2017 12:00 </div>				<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Recibir acta por email </div>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver comunicaciones </div>					
12093268	D625 VERF. POSIBLE INCIDENCIA (MASIVA)	17/02/2016	Realizado	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Recibir acta por email </div>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver comunicaciones </div>					
10347689	INSPECCIÓN PERIÓDICA	26/03/2012	Sin defectos	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Recibir acta por email </div>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver comunicaciones </div>					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ☰ Solicitudes </div>					
Nº Solicitud	Motivo	Fecha registro	Fecha resuelta	Estado	
000307862601	Transfer a Urgencias	-	30/03/2022	Cerrada	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 2 </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver detalle </div>					
000307860962	Transfer a Urgencias	-	29/03/2022	Cerrada	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver detalle </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver detalle </div>					
000307832658	Como al cambiar cita en OV	15/03/2022	15/03/2022	Cerrada	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver detalle </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver detalle </div>					
000307739970	Facturación ATR/Factura no recibida	27/01/2022	27/01/2022	Cerrada	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver detalle </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ver detalle </div>					

Comprobar estado alta

Descripción

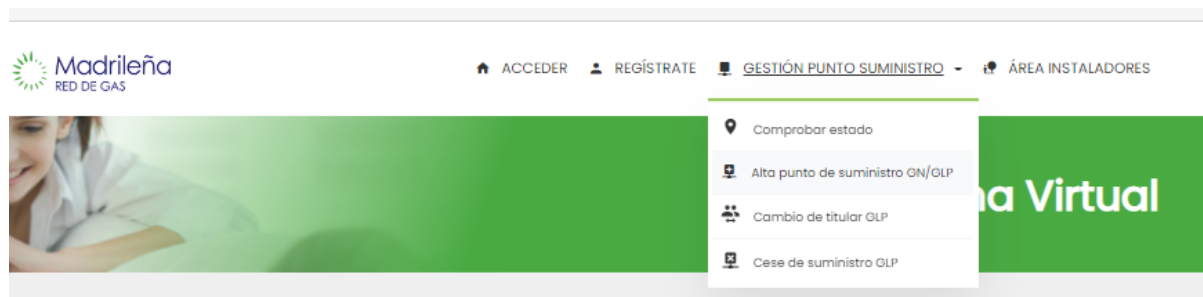
Contiene los pasos a seguir para consultar el estado de alta de un nuevo punto de suministro.

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 o desde GESTIÓN PUNTO SUMINISTRO / Comprobar estado.



2. Introduce el 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:

Comprobar estado alta

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

Alta punto de suministro con acometida GN/GLP

Descripción

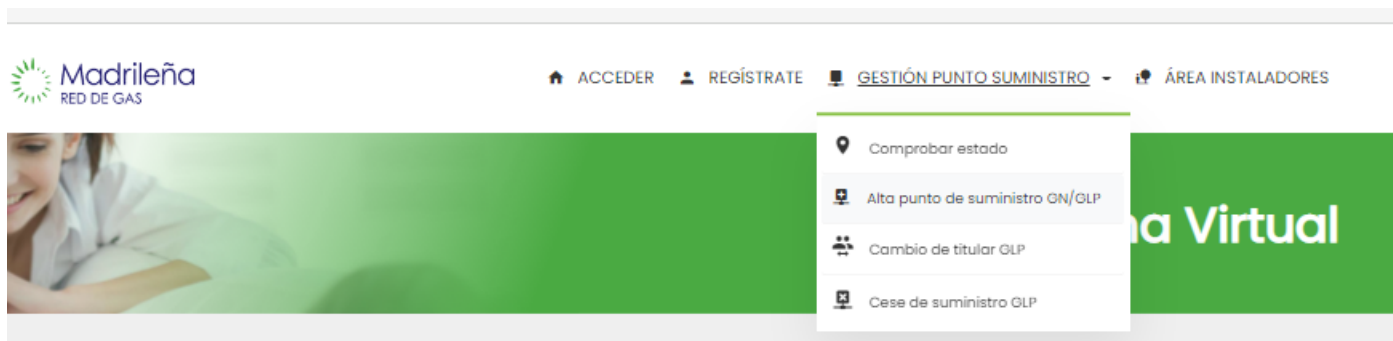
Contiene los pasos a seguir para la solicitud de un nuevo punto de suministro, cubriendo dos casuísticas:

- 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 clicas en GESTIÓN PUNTO SUMINISTRO / Alta punto de suministro GN/GLP si ya estás registrado en la Oficina Virtual.



2. Introduce la dirección del domicilio que quieres dar de alta y clicas en **Validar la dirección.**

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.

Introduce la dirección (Calle, Número, Ciudad y País)

Validar la dirección >

Alta punto de suministro con acometida GN/GLP Madrileña RED DE GAS

3. Introduce tus datos de contacto y los datos de la finca, acepta las bases generales de registro y la política de protección de datos, y clicas en **Enviar**.

Tu nombre *

Tus apellidos *

Correo electrónico *

Teléfono de contacto *

DNI/ CIF *

El campo DNI/ CIF es necesario para después poder consultar el estado de su solicitud mediante el localizador.

Datos de la finca

Domicilio Calle *

Nº *

Portal

Esc.

Piso

Puerta

Tipo de edificio *

Tipo de inmueble *

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.


Volver

Enviar

4. 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

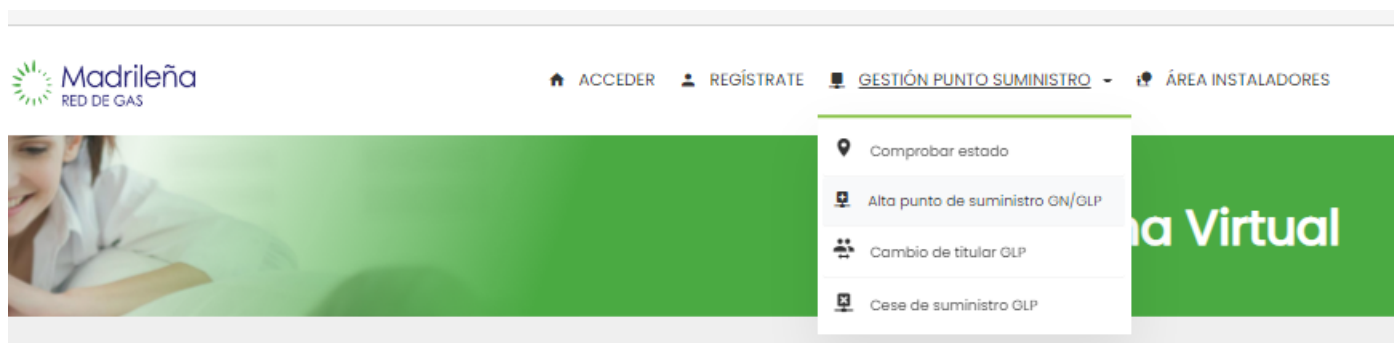
Contiene los pasos a seguir para la solicitud de un nuevo punto de suministro cuando:

- 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 clicas en **GESTIÓN PUNTO SUMINISTRO / Alta punto de suministro GN/GLP** si ya estás registrado en la Oficina Virtual.



2. Introduce la dirección del domicilio que quieres dar de alta y clicas en **Validar la dirección**. Si no lo encuentras, el sistema te ayudará.

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.

Introduce la dirección (Calle, Número, Ciudad y País)

Validar la dirección >

INTRODUCE AQUÍ TU DIRECCIÓN
✕

Domicilio Calle *	Nº *
<input type="text" value="rio lozoya"/>	<input type="text" value="1"/>
Cod. Postal *	Municipio *
<input type="text" value="28981"/>	<input type="text" value="Parla"/>
Provincia *	País *
<input type="text" value="Madrid"/>	<input type="text" value="España"/>

Enviar

Alta punto de suministro con acometida

3. Selecciona tu vivienda/local.

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**

- Facilita tus datos de contacto para que podamos facilitarte tu número de CUPS (Código Único de Punto de Suministro).
- Recibirás un código CUPS y un localizador de tu solicitud para [consultar el estado](#) del proceso de alta.
- Una vez dispongas del código CUPS podrás contratar el gas con la comercializadora de tu elección.



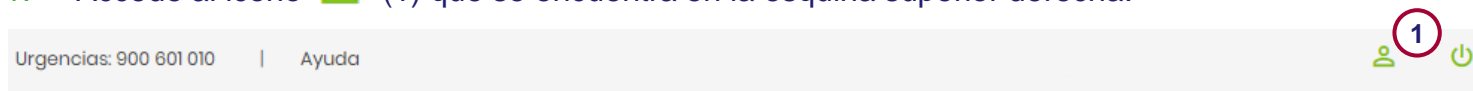
Modificar perfil

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 style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

Accesos a la web

4

Usuario *	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Contraseña	Repetir contraseña
<input style="width: 95%;" type="password"/>	<input style="width: 95%;" type="password"/>

Mi dirección de correspondencia

5

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.