Suministro de gas: qué derechos tienes como consumidor en Madrid

El suministro de gas es un servicio básico en muchos hogares, especialmente para calefacción, agua caliente sanitaria y cocina.

Contratar gas no solo implica pagar una factura. También supone tener derecho a recibir información clara, conocer las condiciones del contrato, reclamar facturas incorrectas y contar con garantías frente a cortes indebidos, servicios no solicitados o falsas revisiones.

Qué es el suministro de gas

El suministro de gas es el servicio por el que una vivienda o local recibe gas para uso doméstico o profesional. En los hogares suele tratarse de gas natural canalizado, aunque también existen suministros de gas envasado o a granel, como butano, propano o GLP.

En el gas natural canalizado intervienen principalmente dos empresas:

- La distribuidora, que es responsable de la red de gas, las acometidas, las lecturas del contador, la continuidad del suministro y la inspección periódica de la instalación receptora.
- La comercializadora, que es la empresa con la que se firma el contrato, emite las facturas y atiende las cuestiones relacionadas con precios, contratación y facturación.

La persona consumidora no puede elegir la distribuidora, porque depende de la zona donde se encuentra el punto de suministro. Sí puede elegir la comercializadora.

Esta distinción es importante porque no todas las incidencias se reclaman ante la misma empresa.

Mercado libre y tarifa regulada no son lo mismo

Al contratar gas natural, conviene distinguir entre mercado libre y tarifa regulada.

En el **mercado libre**, cada comercializadora ofrece sus propias tarifas, descuentos, servicios adicionales y condiciones contractuales.

En el **mercado regulado**, existe la Tarifa de Último Recurso, conocida como TUR, que solo puede contratarse con una comercializadora de último recurso y se aplica a determinados consumidores que cumplen los requisitos establecidos.

Antes de contratar, conviene comprobar si la oferta incluye descuentos temporales, permanencia, servicios de mantenimiento, revisión de caldera, seguros u otros conceptos añadidos.

Antes de contratar gas

Antes de aceptar una oferta, la empresa debe facilitar información clara, veraz y comprensible.

Conviene revisar:

- el precio del término fijo;
- el precio del consumo;
- la duración del contrato;
- si existe permanencia;
- si hay penalización por baja anticipada;
- si se incluyen servicios adicionales;
- si el descuento es temporal;
- cómo se revisará el precio;
- los canales de atención al cliente y reclamación.

No debe contratarse solo por un descuento inicial. Es importante conocer el precio final y qué ocurrirá cuando termine la promoción.

Contratación y tarifas del suministro de gas

GAS NATURAL

Según Resolución de 30 de septiembre de 2026 (BOE 01/10/2026), desde las cero horas del día **1 de octubre de 2026** los precios máximos de la tarifa de último recurso del suministro de gas natural son los siguientes:

TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO	Término fijo €/cliente/mes	Término variable Cent/KWh
TUR.1	Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año.	3,83
TUR.2	Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 15.000 kWh/año.	8,17
TUR.3	Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año.	19,32

Las tarifas de último recurso se componen de un término de facturación fijo, expresado en €/mes, y un término de facturación variable por unidad de energía, expresado en cts./kWh.

Tarifa de alquiler de contadores

Los precios sin impuestos de alquiler de contadores, a las personas usuarias o abonadas por parte de las empresas o entidades suministradoras de los mismos, serán los siguientes:

CAUDAL DEL CONTADOR/TARIFAS DEL ALQUILER

Hasta 3 m3/hora	0,69 €/mes
Hasta 6 m3/hora	1,25 €/mes

GLP ENVASADOS

Desde las cero horas del día **15 de septiembre de 2026**, el precio máximo de venta, antes de impuestos, de aplicación a los suministros de gases licuados del petróleo envasados en recipientes de capacidad igual o superior a 8 Kg. e inferior a 20 kg., a excepción de los envases de mezcla para usos de los gases licuados del petróleo como carburante de contenido GLP será de **123,4447 céntimos por kilogramo.**

GLP POR CANALIZACIÓN

Desde las cero horas del día **15 de septiembre de 2026**, los precios máximos de venta antes de impuestos, de aplicación a los suministros de gases licuados del petróleo, por canalización serán los que se indican a continuación:

1. Precios aplicables a consumidores finales de los gases licuados del petróleo por canalización:

- Término fijo ..... **1,60 euros por cliente/a y mes**
- Término variable ..... **90,6022 céntimos por kilogramo**

Estos precios máximos no incluyen los impuestos vigentes: Impuesto sobre Hidrocarburos e Impuesto sobre el Valor Añadido

Cuidado con las visitas comerciales y las falsas revisiones

En materia de gas son frecuentes las visitas comerciales al domicilio, las ofertas telefónicas y las supuestas revisiones urgentes de la instalación.

Conviene tener en cuenta:

- pedir siempre acreditación a la persona que acude al domicilio;
- no abrir la puerta si no se ha recibido comunicación previa o existen dudas;
- no firmar documentos sin leerlos;
- no facilitar datos de la factura si no se quiere contratar;
- no pagar en efectivo una supuesta inspección obligatoria;
- contactar con la distribuidora o la comercializadora si se tienen dudas.

Si se ha contratado un servicio en el domicilio, por teléfono o por internet, puede existir derecho de desistimiento durante 14 días naturales, salvo excepciones legales.

Inspección periódica del gas canalizado

Las instalaciones de gas canalizado deben pasar una inspección periódica para comprobar su seguridad.

En la Comunidad de Madrid, la inspección periódica de gas canalizado se realiza cada 5 años. La empresa distribuidora debe comunicar por escrito la realización de la inspección con antelación.

La persona consumidora puede permitir que la distribuidora realice la inspección o contratarla con una empresa instaladora habilitada dentro del plazo previsto. Si se opta por una empresa instaladora, esta debe comunicar el resultado a la distribuidora.

Se recuerda que no debe abonarse ningún importe directamente al profesional que acuda al domicilio. El coste de la inspección se paga a través de la factura del gas.

Revisión de caldera y servicios de mantenimiento

La inspección periódica del gas no debe confundirse con los servicios privados de mantenimiento o revisión de caldera.

Los servicios de mantenimiento pueden ofrecer cobertura de averías, revisiones o asistencia, pero no siempre son obligatorios para tener suministro de gas.

Antes de contratar un mantenimiento, conviene comprobar:

- qué cubre exactamente;
- cuánto cuesta;
- duración del contrato;
- si existe permanencia;
- cómo se puede cancelar;
- si se renueva automáticamente;
- qué exclusiones tiene.

Si se cobran servicios no solicitados, se puede reclamar la baja y la devolución de los importes cobrados indebidamente.

Gas envasado y gas a granel

Además del gas natural canalizado, algunos hogares utilizan gas envasado, como bombonas de butano o propano, o gas a granel mediante depósito.

En estos casos, conviene distinguir las obligaciones de seguridad y mantenimiento según el tipo de instalación.

Las personas consumidoras de gas envasado en botellas o envases no tienen obligación de contratar un mantenimiento. En cambio, en instalaciones de gas envasado a granel debe existir contrato de mantenimiento con empresa instaladora habilitada.

Ante cualquier visita no solicitada relacionada con una supuesta revisión, conviene comprobar la identidad de la empresa y no realizar pagos sin estar seguro de la obligación y del servicio prestado.

Cómo entender la factura del gas

La factura de gas debe permitir conocer qué se está pagando.

De forma general, puede incluir:

- el término fijo;
- el término variable o consumo realizado;

- alquiler del contador, si procede;
- impuestos;
- peajes y cargos regulados;
- descuentos aplicados;
- servicios adicionales, si se han contratado.

Si una factura parece excesiva, conviene comprobar:

- el consumo facturado;
- la lectura del contador;
- el periodo de facturación;
- el precio aplicado;
- si se trata de una lectura real o estimada;
- si aparecen servicios adicionales;
- si la tarifa contratada coincide con la aceptada.

Lecturas del contador y facturas estimadas

La facturación debe basarse, siempre que sea posible, en lecturas reales del contador.

En algunos casos pueden emitirse facturas con lecturas estimadas. Cuando posteriormente se dispone de una lectura real, la empresa debe regularizar la facturación.

Si la persona consumidora detecta una lectura incorrecta, un consumo anormal o una factura que no se corresponde con su uso habitual, puede reclamar y solicitar la revisión de la lectura.

Conviene anotar la lectura real del contador, conservar facturas anteriores y aportar cualquier prueba que permita comparar consumos.

Calidad del suministro, averías y urgencias

La persona consumidora tiene derecho a recibir el suministro de gas en condiciones adecuadas de seguridad y continuidad.

Ante olor a gas, sospecha de fuga o incidencia grave, debe ventilarse el inmueble, cerrar la llave de paso si puede hacerse con seguridad, evitar encender luces o aparatos eléctricos y contactar con el servicio de urgencias de la distribuidora o con emergencias.

Ante averías, interrupciones o daños, conviene conservar:

- facturas;
- fotografías o vídeos, si procede;
- partes técnicos;
- presupuestos o facturas de reparación;
- comunicaciones con la empresa;
- número de incidencia.

Si el problema afecta a la red, normalmente interviene la distribuidora. Si afecta al contrato o a la factura, la reclamación suele dirigirse a la comercializadora.

Cortes de suministro por impago

El suministro de gas no puede suspenderse de cualquier manera.

Ante un impago, deben respetarse los procedimientos y comunicaciones previstos. Si se recibe un aviso de corte, conviene comprobar:

· si la deuda es correcta;

· a qué factura corresponde;

· si se ha recibido comunicación previa;

· si existe una reclamación en curso;

· si hay una situación de vulnerabilidad;

· si puede acudirse a servicios sociales municipales o autonómicos.

En caso de duda, es recomendable contactar cuanto antes con la empresa y conservar toda la documentación.

Hay que tener en cuenta que no podrá ser suspendido el suministro para las personas consumidoras vulnerables, vulnerables severas o en riesgo de exclusión social. La vulnerabilidad o exclusión social se acreditará mediante documento expedido por los servicios sociales competentes.

Bono social térmico

El bono social térmico es una ayuda destinada a compensar gastos de energía para calefacción, agua caliente sanitaria o cocina de personas consumidoras vulnerables.

Está vinculado al bono social eléctrico. Por ello, normalmente no se solicita de forma independiente, sino que se reconoce a quienes son beneficiarios del bono social eléctrico a una fecha determinada.

El bono social térmico se gestiona como una ayuda directa para paliar la pobreza energética. Su cuantía puede variar según la zona climática y la situación de la unidad familiar.

Cómo reclamar si hay un problema

Ante una incidencia, conviene reclamar primero ante el servicio de atención al cliente de la empresa comercializadora o, si se trata de una cuestión técnica de red, ante la distribuidora.

La reclamación debe hacerse por un medio que permita conservar prueba.

Es recomendable guardar:

- contrato;
- facturas;
- justificantes de pago;
- lecturas del contador;
- fotografías, si procede;
- publicidad de la oferta;
- comunicaciones con la empresa;
- número de reclamación o incidencia.

Si la empresa no responde o la respuesta no soluciona el problema, la persona consumidora puede acudir a la OMIC.

Reclamaciones ante la OMIC

En la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid se informa y orienta a las personas consumidoras.

Si surge un conflicto de consumo, la OMIC puede tramitar la reclamación y mediar con la empresa para intentar resolverlo.

Ello es especialmente útil cuando la incidencia afecta a una persona consumidora residente en Madrid capital y se refiere a problemas de contratación, facturación, atención al cliente, servicios no solicitados, visitas comerciales o cambios de compañía.

Además, también puede presentarse una solicitud de arbitraje de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas.

Ejemplo práctico

Una persona residente en Madrid recibe una factura de gas mucho más alta de lo habitual.

Al revisarla, observa que el consumo se ha calculado mediante una lectura estimada y que, además, aparece un servicio de mantenimiento que no recuerda haber contratado.

En este caso, debe reclamar primero ante la comercializadora y solicitar número de incidencia. Puede pedir la revisión de la factura, la comprobación de la lectura del contador y la baja del servicio adicional si no fue contratado válidamente.

Si la empresa no responde o la respuesta no es satisfactoria, puede acudir a la OMIC.

Conviene tener en cuenta

- La persona consumidora puede elegir comercializadora de gas.
- La distribuidora depende de la zona y no se elige libremente.
- Mercado libre y tarifa regulada TUR no son lo mismo.
- Antes de contratar, hay que revisar precio, permanencia y servicios adicionales.
- La inspección periódica del gas canalizado se realiza cada 5 años.
- No debe pagarse en efectivo una supuesta inspección obligatoria del gas.
- Los servicios de mantenimiento no siempre son obligatorios.
- Ante una factura incorrecta, se debe reclamar primero ante la empresa y pedir número de incidencia.
- La OMIC puede informar, orientar y tramitar reclamaciones de consumo.
- Conviene conservar contrato, facturas, publicidad, lecturas y comunicaciones.

Preguntas frecuentes

¿Puedo cambiar de compañía de gas?
Sí. La persona consumidora puede elegir comercializadora. Antes de cambiar, conviene revisar si existe permanencia, penalización o servicios adicionales asociados.

¿La distribuidora y la comercializadora son la misma empresa?
No necesariamente. La distribuidora gestiona la red, el contador, las lecturas y determinadas incidencias técnicas. La comercializadora es la empresa con la que se contrata y que emite la factura.

¿Qué es la TUR de gas?
Es la Tarifa de Último Recurso, una tarifa regulada que solo puede contratarse con

comercializadoras de último recurso y para consumidores que cumplen los requisitos establecidos.

¿Tengo que contratar mantenimiento para tener gas?
No siempre. Hay que distinguir entre inspecciones obligatorias y servicios privados de mantenimiento. Estos últimos deben contratarse solo con información clara y consentimiento.

¿Cuántos envases se pueden transportar en vehículos particulares?
Se autoriza el transporte de envases que contengan gases licuados del petróleo, de hasta 15 kilogramos de capacidad unitaria, en vehículos de uso particular y con un máximo de dos envases, siempre que se transporten en posición vertical cuando estén llenos y se adopten las medidas adecuadas para evitar su caída. Queda prohibido el estacionamiento de vehículos que contengan envases de gases licuados del petróleo, cualquiera que sea su volumen y carga, en estacionamientos subterráneos.

¿Se pueden mantener tumbadas las bombonas de butano?
Mantener tumbadas las bombonas de butano implica un grave riesgo.

¿Hay que pagar la inspección del gas a la persona que viene a casa?
No. En la inspección periódica del gas canalizado, el importe se paga normalmente a través de la factura del gas, no directamente al técnico.

¿Qué hago si recibo una factura muy alta?
Revisa el consumo, la lectura del contador, el periodo facturado, el precio aplicado y si aparecen servicios añadidos. Si no estás de acuerdo, reclama ante la empresa y pide número de incidencia.

¿Qué hago si me han contratado un mantenimiento sin permiso?
Debes reclamar ante la comercializadora o empresa que lo cobra, pedir copia del contrato o grabación y solicitar la baja y devolución de importes si no hubo consentimiento válido.

¿Dónde puedo reclamar en Madrid?
Primero ante la empresa. Si no se resuelve, puedes acudir a la OMIC del Ayuntamiento de Madrid, a la Comunidad de Madrid o, en su caso, al arbitraje de consumo.

Normativa de aplicación

- **Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.** Regula el sector gasista, los derechos y obligaciones de los sujetos que intervienen y el suministro de gas natural.
- **Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.**

Regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

- **Real Decreto 984/2015, de 30 de octubre, por el que se regula el mercado organizado de gas y el acceso de terceros a las instalaciones del sistema de gas natural.**
  Regula el mercado organizado de gas y el acceso de terceros a instalaciones del sistema de gas natural, entre otros aspectos.
- **Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.**
  Aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias.
- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.**
  Regula los derechos generales de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo información precontractual, contratación a distancia, cláusulas abusivas y reclamaciones.
- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.**
  Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

Temas relacionados

- Cómo entender la factura del gas.
- Diferencias entre mercado libre y tarifa regulada.
- Inspección periódica del gas.
- Revisión de caldera y servicios de mantenimiento.
- Falsas revisiones y visitas comerciales.
- Bono social térmico.
- Cortes de suministro.
- Cómo presentar una reclamación de consumo.
- Sistema Arbitral de Consumo.

Cierre

El suministro de gas es un servicio esencial y debe prestarse con garantías.

Para contratar con seguridad, conviene comparar ofertas, revisar bien las condiciones, comprobar la factura y desconfiar de revisiones, visitas comerciales o servicios no solicitados.

Si surge un problema, la persona consumidora puede reclamar ante la empresa y acudir a la OMIC del Ayuntamiento de Madrid o a los organismos competentes de la Comunidad de Madrid.

Fecha de publicación: octubre de 2026.