



Manual del Usuario

del servicio de gas natural

Contenido

Conozca qué es el gas natural.....	1
Transporte del gas natural.....	2
Uso de Instalaciones de gas.....	3
Uso de los gasodomésticos.....	4
¿Sabe usted que son los gasodomésticos?.....	5
¿Por qué es importante ubicar los gasodomésticos en sitios con buena ventilación?.....	6
Revisiones Previas.....	10
Revisiones Periódicas.....	11
Temas a tener en cuenta.....	13

Conozca qué es el Gas Natural

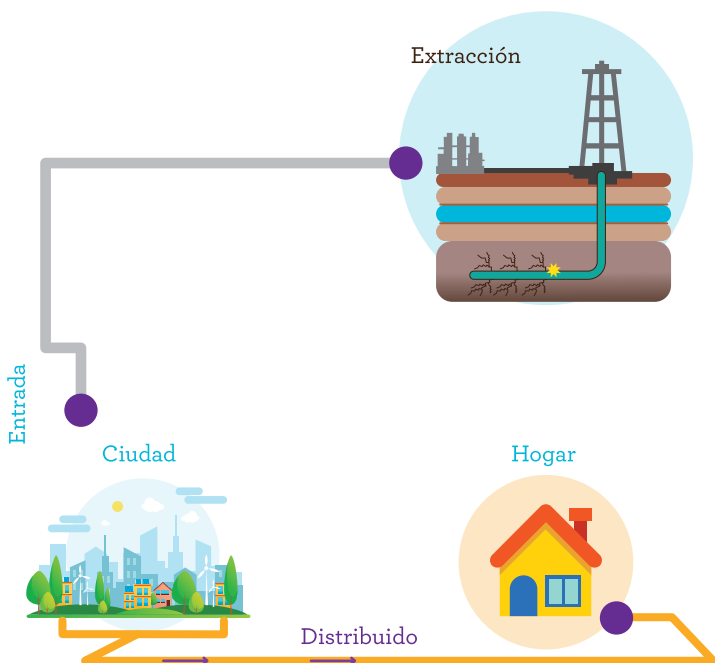


Es un combustible que en su estado natural es incoloro (invisible), no tiene sabor, inodoro (no tiene olor) y no es tóxico. Un odorante químico se adiciona al gas natural para que en caso de un escape pueda ser detectado.

El gas natural es más liviano que el aire al momento de una fuga este se elevará y disipará en el ambiente, característica que lo hace más seguro.

Seguridad desde el yacimiento hasta tu casa:

El gas natural al ser extraído de la tierra se transporta a las ciudades por medio de tuberías. Este gas se recibe a la entrada de cada ciudad y desde allí, es distribuido por medio de tuberías enterradas para llegar finalmente a su hogar.



Uso de Instalaciones de Gas



Mantenga los gasodomésticos limpios y en buen estado.



Mantenga su cara y cuerpo apartados cuando encienda un gasodoméstico.



Evite que los niños jueguen o se acerquen a los gasodomésticos.

En caso de que su gasodoméstico cuente con piloto manténgalos encendidos.



Verifique que los botones del horno o estufa estén cerrados cuando no se esté utilizando el servicio.



Evite el contacto con enchufes e interruptores con los gasodomésticos.



Recuerde:

Al utilizar la estufa encienda primero la chispa electrónica o fósforo y luego gire la llave del quemador.

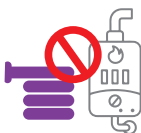
Uso de los Gasodomésticos

Es muy importante colocar los gasodomésticos en sitios con buena **VENTILACIÓN**.

Por seguridad los conectores flexibles de los gasodomésticos deben:



Cumplir con las normas técnicas colombianas.



No estar en contacto con las zonas calientes del gasodoméstico.



Ser instaladas únicamente por personal calificado y autorizado.



Verifique que los proveedores o fabricantes de los gasodomésticos a instalar ofrezcan garantía y cumplan con las normas técnicas colombianas.



No perforo con puntillas o tornillos por donde pasa la tubería de gas.

Las instalaciones internas que no cumplan con las normas técnicas y sean realizadas por personal **NO** calificado y autorizado pueden ocasionar **RIESGOS**.

Sabe usted qué son los gasodomésticos?

Los gasodomésticos son los equipos que usan gas natural para fines como secado, calentamiento de agua y cocción de alimentos, entre sus principales usos. Algunos de los equipos que utilizan gas natural son:



Secadora



Estufa industrial



Calentador



Aire acondicionado

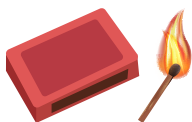


Estufa

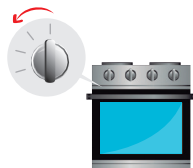


Horno

Cómo encender correctamente su estufa



Encienda primero el fósforo o chispa.



Luego gire la llave correspondiente al quemador.



Mantenga alejada la cara y los brazos del quemador.



Cuidado con el Monóxido de Carbono

¿Por qué es importante ubicar los gasodomésticos en sitios con buena ventilación?

Cuando se utilizan combustibles como: gasolina, ACPM, fuel oil, kero sen, gas propano, gas natural, carbón, leña o madera, se produce monóxido de carbono (CO), un gas tóxico que no se puede ver ni oler y puede afectar la salud.

La utilización de gasodomésticos, en mal estado, sin mantenimiento regular o funcionando en lugares sin buena ventilación puede generar altos niveles de CO, debido a una mala combustión.

La adecuada ventilación y mantenimiento reduce la concentración de monóxido de carbono a niveles aceptable para la salud, altas concentraciones de monóxido de carbono puede producir dolor de cabeza, somnolencia o pérdida de conocimiento en algunos casos.





Comó evitar las altas concentraciones de monóxido de carbono:



Instale correctamente sus gasodomésticos, permita que una persona autorizada y registrada en Surtigas lo realice, siga las instrucciones del fabricante y de Surtigas.



Solicite que un técnico especializado realice mantenimiento periódico a sus gasodomésticos: estufas, hornos, calentadores de agua y secadoras.



No instale gasodomésticos en recintos cerrados como: baños, habitaciones o espacios confinados. Suministre una adecuada ventilación en el recinto donde instale sus gasodomésticos.

Algunos gasodomésticos, dependiendo de las condiciones de ventilación, requieren de ductos de evacuación, permita que un técnico realice dicha instalación

» No utilice los gases de combustión de los gasodomésticos para calentar ambientes.

» Mantenga siempre abiertas las puertas y ventanas de los recintos donde se ubican los gasodomésticos mientras estos se utilizan.



Recuerde:

- » Revisar la instalación del gas natural cada 5 años personal de un organismo de inspección o certificación avalado por la ONAC.
- » No instalar gasodomésticos en recintos cerrados o con poca ventilación.
- » Los gasodomésticos de mayor potencia como calentadores, secadores y calderas requieren de mayor ventilación para prevenir la posible acumulación del monóxido de carbono.
- » Las modificaciones de su instalación de gas deben realizarse únicamente con personal calificado.
- » Consulte con la empresa cualquier duda al respecto.

¿Qué hacer si no encuentra gas?

- » Asegúrese que su servicio no haya sido suspendido.
- » Cerciórese que las válvulas estén abiertas.
- » Verifique con sus vecinos si el sector tiene gas

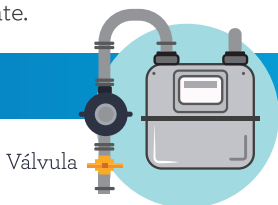
Verificado todo lo anterior y aun continua sin gas:

- » Llámenos inmediatamente.
- » Mientras no haya gas mantenga la válvula del control de medición cerrada.
- » Marque al **164** atención al cliente.



¿Olor fuerte a gas?

Cierre la válvula principal que está ubicada al lado del medidor.



Medidor

Válvula

En caso de escape de gas...

- No encienda fósforo, cigarrillos, encendedores o interruptores eléctricos.
- Abra puertas y ventanas para ventilar el gas acumulado
- Cierre la válvula de gas, ubicada al lado del medidor
- Aleje del sitio del escape a los niños
- Llámenos inmediatamente por su seguridad use el teléfono de su vecino



El gas natural es su amigo, protéjalo

Si observa cualquiera de las siguientes actividades frente a su casa o vecindad, llámenos inmediatamente y **no permita que la tubería de gas sea averiada.**



Siembra de árboles



Trabajo sobre andenes, terrazas y/o zonas verdes



excavaciones



Otro tipo de servicios (teléfono, acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, tv o cable)



Quema de basura



Hundimiento de terrenos o deslizamientos, pavimentación y/o reparación de calle e instalación de postes.

Revisiones Previas



¿Cuándo puedo hacer uso del servicio de gas?

Aspectos que se deben tener en cuenta para la puesta en servicio de del gas natural en tu nueva instalación:

- ✓ Al adquirir casa nueva o usada, es necesario que pidas las certificaciones de quién hizo la instalación o la certificación de la Revisión.
- ✓ En caso de que hayas hecho alguna modificación en la instalación, debes proceder inmediatamente a solicitar la revisión con el organismo de inspección debidamente acreditado.
- ✓ La Revisión Previa es obligatoria y debes realizarla si es una instalación nueva o si le efectuaste alguna modificación a tu instalación de gas natural.
- ✓ Para realizar la Revisión elige una entidad debidamente acreditada por el ONAC (Organismo Nacional de Acreditación). Consulta en la página www.onac.org.co
- ✓ La entidad que elegiste tiene 2 días calendario para entregar a Surtigas el informe de resultados de la revisión y así confirmar que tu instalación está en condiciones seguras.
- ✓ Surtigas está obligada a suspender el servicio si no recibe el informe de resultados de la revisión ó si en este se concluye que tu instalación no cumple con los requisitos de seguridad establecidos por la regulación.

REVISIONES PERIÓDICAS



Faltando 5 meses

1

5 meses antes del vencimiento de la revisión (fecha máxima para la realización), la Distribuidora enviará una carta informando sobre la obligación de realizarla y la consecuencia de no hacerlo (suspensión del servicio).



Faltando 1 mes

2

Si faltando 1 mes para el vencimiento, la Distribuidora no ha recibido el Certificado de Conformidad, enviará una nueva carta al usuario recordando la obligación de hacer la revisión oportunamente, so pena de la suspensión del servicio.



Faltando 10 días

3

Si faltando 10 días para el vencimiento, la Distribuidora no ha recibido el Certificado de Conformidad, le informará al usuario que si en el término de 5 días no ha llegado, procederá a la suspensión del servicio.

En la factura, mensualmente, se recordará el plazo máximo para la revisión.

Si en la revisión se encuentran defectos, el usuario deberá hacer las reparaciones con personal inscrito en la Superintendencia de Industria y Comercio.

Es la revisión de la intalación interna (anteriormente RTR) y deberá ser solicitada por el usuario, quien podrá elegir a la distribuidora o a cualquier OIA (Organismo de inspección Acreditado) certificado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).



Fin de plazo

4

Si vencido el plazo máximo, la Distribuidora aún no ha recibido el Certificado de Conformidad, procederá a suspender el servicio, **por la seguridad del usuario.**



Para reconexión

5

En caso de suspensión del **servicio** de gas natural, ingresa a **www.surtigas.com.co** para saber cómo reactivarlo.

Una vez aprobada la instalación interna se deberá enviar a la Distribuidora el Certificado de Conformidad

La Distribuidora validará el Certificado de Conformidad, guardará y llevará la trazabilidad de la información.



//

CUIDADO USUARIO DEL GAS NATURAL

No arriesgue su vida, hogar o negocio, contratando los servicios que ofrecen personas no calificadas para realizar modificaciones o adiciones en su instalación de gas.



TENGA EN CUENTA SU SEGURIDAD PROTÉJASE

De acuerdo con la regulación vigente, solo personas registradas y autorizadas por Surtigas y debidamente certificadas pueden realizar trabajos en su instalación de gas natural.

El incumplimiento de este requisito dará lugar a la suspensión del servicio.

Acérquese o llame a nuestras oficinas de atención al usuario de su municipio.



Más información
Línea de Atención

164 o
018000910164

Conoce más en
www.surtigas.com.co



Vigilado
Superservicios