

Manual **de** usuario servicio de gas natural



epm[®]



Índice

¿Cómo solicitar el servicio?	3
Aplicaciones del gas natural	5
Beneficios del gas natural	6
Así es tu servicio de gas natural	7
Tus derechos y deberes como usuario del servicio de gas natural de EPM	9
Mantén en buen estado tus redes internas	11
Uso eficiente del servicio de gas natural	13



Conceptos que vas a pagar por tu servicio	14
1- Red interna y/o conexión	
2- Consumos y cargos fijos	
Recuerda siempre el uso seguro	15
¿Cómo proceder en caso de interrupción del servicio de gas natural?	16
¿Qué hacer cuando se restablece el servicio de gas natural?	17
¿Qué hacer si huele a gas?	18
Revisión periódica de gas	19
En EPM te ayudamos a conseguir tu gasodoméstico	20
Gas natural vehicular (GNV)	20
Llama antes de excavar	21
Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)	21

¿Cómo solicitar el servicio?

1 Solicitud del servicio:

Comunícate con las líneas **604 44 44 115 – 018000 415 115** también puedes acercarte a una de las **oficinas de atención**, o solicita que te visite un **asesor de EPM**.

2 Instalación de la red interna y solicitud de conexión:

EPM instalará la red interna y conectará tu vivienda o negocio a la **red de gas** que pasa por la calle (red de distribución).

La red interna la puedes construir con **EPM** o con un **instalador particular** y la **conexión solo la puedes realizar con EPM**.

Recuerda:

Si vas a **construir la red interna** con un instalador particular verifica que tu vivienda o negocio sea **viable para el servicio**.

3 Certificación de la red interna y entrega del certificado de conformidad a EPM

Una vez EPM ejecute la conexión, debes validar que emitan el Certificado de Conformidad de la instalación.

Este documento es expedido por un Organismo de Inspección Acreditado (OIA), y se envía a EPM para concluir el proceso de conexión.

Si el trámite lo realizas con EPM, no tienes que gestionarlo.





Otros Productos

Para que tus **redes internas de gas natural** siempre estén en las mejores condiciones, **tenemos a tu disposición estos servicios:**



Certificación de tu red interna

EPM certifica la red interna, para que concluyas el proceso de conexión y puedas disfrutar del servicio.



Reparaciones

Trabajos en la red interna de gas, sin modificar el trazado inicial.



Reformas

Trabajos en la red interna de gas, con modificaciones en el trazado inicial.



Revisión periódica

Inspección obligatoria a la red interna de gas, que debes realizar cada 5 años por seguridad y continuidad del servicio.

Aplicaciones del gas natural



1 En el hogar

Cocción:

En el horno, en la estufa y en el asador.

Calentamiento:

Agua, lavado de ropa, generación de calor para la secadora, calefacción de ambiente en alcobas y salones.

2 En el comercio

Las empresas en cuya actividad se requiere calentamiento en general, son factibles de conversión, en procesos en donde se utiliza energía eléctrica, GLP u otros combustibles sustituibles por el gas natural.

3 En la industria

Empresas en las cuales los procesos de transformación y producción tienen consumos energéticos como ACPM, querosene, energía eléctrica, GLP y carbón que son sustituibles por gas natural.

4 En los vehículos

Es posible instalar GNV en la mayoría de los vehículos que funcionan a gasolina. Ahorras hasta un 50% en combustible.

Beneficios del gas natural



Económico.



Amigable con el **ambiente.**



Seguro para tu familia al no tener un combustible acumulado en tu hogar.



Combustible limpio para tu cocina. **Ollas más brillantes.**



Más práctico, no ocupa espacio en tu cocina.



Rápido, la preparación de los alimentos se hace en **menos tiempo.**



Valoriza tu vivienda.



Disponible las **24 horas del día.**



Pagas lo **que consumes.**



Cobro a través de **factura de servicios públicos de EPM.**



Financiación para la conexión del servicio

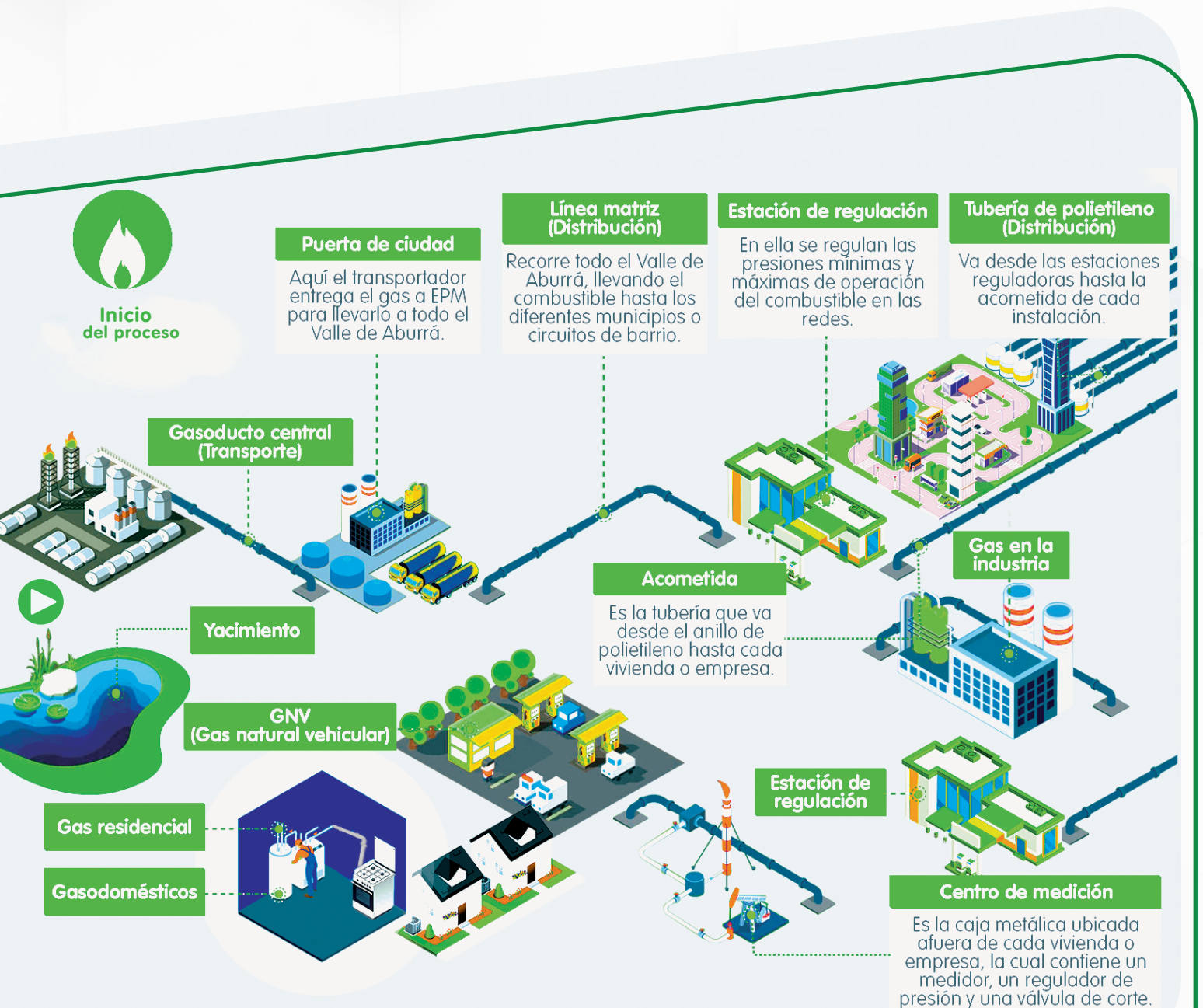


Respaldo de EPM

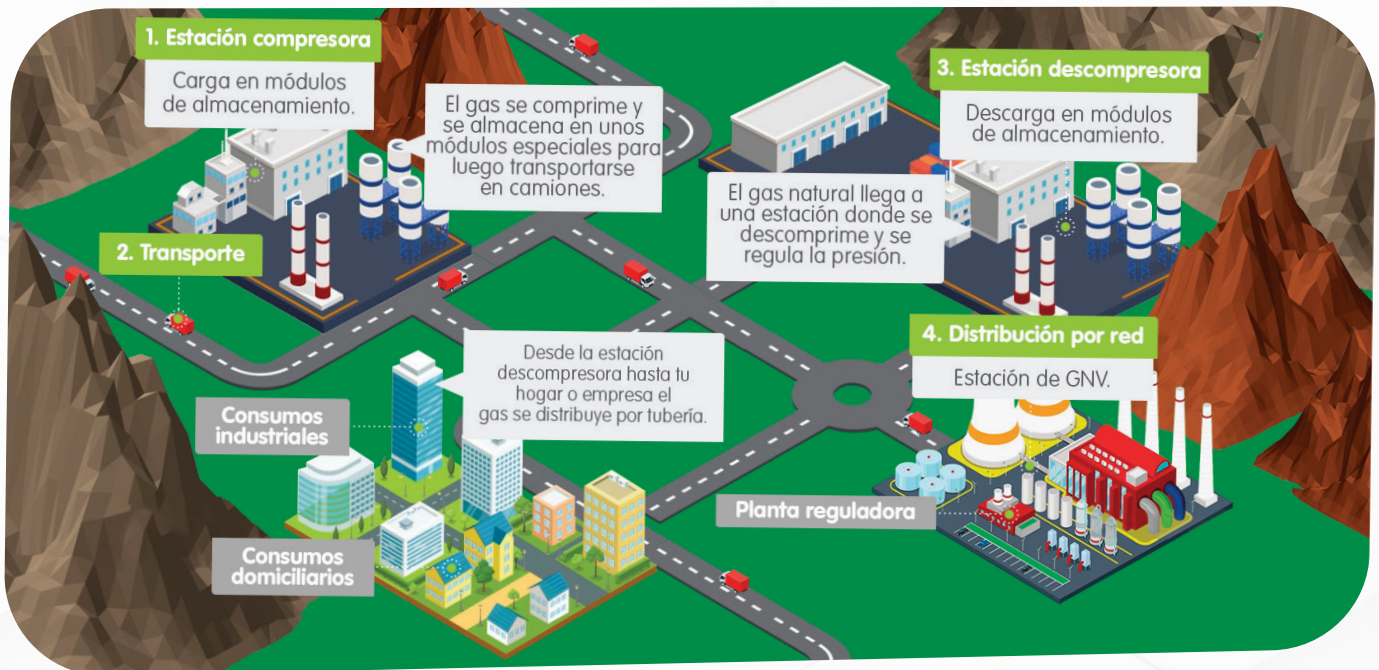
Así es tu servicio de gas natural

El gas natural es una fuente de energía calórica que se encuentra en yacimientos subterráneos o submarinos, desde los cuales se extrae y transporta hasta los centros de consumo por tuberías subterráneas llamadas gasoductos. Estos gasoductos llegan hasta un punto llamado "puerta de ciudad" donde es recibido por el distribuidor.

EPM se encarga de entregarlo a través de una tubería de acero que mediante ramales es conducida hasta los diferentes municipios o circuitos de los barrios.



En otros casos el **gas natural se distribuye a través de un sistema denominado gas natural comprimido o licuado, tecnologías que utiliza EPM** en algunos municipios por fuera del Valle de Aburrá, para transportar el combustible en **vehículos especialmente diseñados y dotados con módulos y sistemas de almacenamiento.**



Conoce la red de gas natural



Centro de medición y regulación

Es la **caja metálica ubicada afuera de cada vivienda o empresa**, la cual contiene un medidor, un regulador de presión y una válvula de corte. El **medidor es un equipo que mide el consumo de gas** en metros cúbicos (m³).



Acometida

Es una **instalación conformada por una tubería** derivada de la red local que llega hasta el centro de medición.



Red interna

Son las **tuberías que llevan el gas natural** desde el centro de medición y regulación hasta el lugar donde se encuentran los gasodomésticos o equipos a gas al interior de tu vivienda o negocio.



Tus derechos y deberes como usuario

del servicio de gas natural de EPM

Como usuario del **servicio de EPM tienes derechos**. EPM se compromete contigo fundamentalmente a:

1

Suministrar gas natural a tu inmueble con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes, en forma continua, salvo casos de fuerza mayor (interrupciones del servicio por daños y circunstancias ajenas a la operación que afecten el sistema del gas).



2

Llevar un registro preciso de tus consumos y facturar las cantidades exactas.



3

Entregarte oportunamente tu factura por los servicios prestados.



4

Atender tus solicitudes y reclamaciones.



5

Dar trámite a tus requerimientos y consultas en la línea de atención al cliente 604 44 44 115 o 018000 415 115 y en las oficinas de EPM más cercanas a tu vivienda o empresa.



6

Los demás derechos que contemplen **la Ley 142 de 1994**, el contrato de condiciones uniformes, la normatividad y regulación vigente.



Como usuario, tú también tienes deberes

1

No manipular la conexión de gas ni realizar por tu cuenta la reconexión y/o instalación del servicio.



2

Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EPM para efectuar las lecturas del contador, las revisiones a las instalaciones, las suspensiones, el corte del servicio u otro tipo de trabajo que se deba realizar por disposiciones legales, técnicas o normativas.



3

Dar al servicio únicamente el uso que fue convenido con EPM. Si necesitas cambiarlo, deberás hacer la solicitud correspondiente. Por ejemplo, si el uso pactado con EPM fue residencial, debes notificar si quieres cambiarlo de categoría.



4

Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad como el gabinete, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de EPM, se hagan a las condiciones del servicio contratado.



5

Cancelar dentro de los plazos establecidos las cuentas por el suministro del servicio.



6

Utilizar gasodomésticos que cumplan con las especificaciones de las normas técnicas colombianas.



7

Reportar a la línea de atención al cliente de EPM 604 44 44 115 o 018000 415 115, la existencia de fallas y daños en el servicio.



8

Los demás deberes que contemplan **la Ley 142 de 1994**, el contrato de condiciones uniformes, la normatividad y regulación vigente.



Mantén en buen estado
tus redes internas

El gas natural es seguro, para su óptimo rendimiento y evitar accidentes, ten presente las siguientes recomendaciones:

Evita alterar los equipos del centro de medición (contador), pues podrías poner en riesgo tu vida, la de tu familia y la de tus vecinos.



La red interna del gas no está diseñada para colgar objetos.



Evita instalar tendederos de ropa encima de los calentadores de agua.



Verifica que las conexiones estén apartadas de las superficies calientes de gasodomésticos y que nunca queden en contacto con la llama.



Las tuberías que conducen gas no deben estar en contacto con los cables eléctricos, ni ser usadas como polo a tierra de aparatos eléctricos.



Mantén ventilado el lugar donde se encuentren los gasodomésticos. Evita obstruir las rejillas de ventilación.





Los quemadores deben permanecer apagados si no se están utilizando. Evita que se derramen los alimentos sobre ellos mientras cocinas, si eso sucede, es importante que los limpies una vez apagues el gas.



La válvula de seguridad y las perillas siempre deben estar cerradas antes de iniciar y finalizar las actividades que requieran el uso del gas.



Evita tener sustancias combustibles cerca de los gasodomésticos.



Los niños no deben manipular los gasodomésticos.



Vigila que las conexiones de los gasodomésticos a la red de gas estén en buenas condiciones.



Usa siempre gasodomésticos de buena calidad, fabricados bajo normas técnicas y respaldados por firmas reconocidas y acreditadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



Uso eficiente del servicio de **gas natural**



- 1** Al cocinar, utiliza el tamaño de la olla adecuado, la olla debe ser más grande que la llama.
- 2** Usa ollas de fondo plano, estas reducen el tiempo de cocción de los alimentos.
- 3** Enciende el fogón solo cuando las ollas y alimentos estén listos para la cocción.
- 4** Tapa las ollas, así los alimentos estarán listos en menor tiempo.
- 5** Reduce la llama después de hervir.
- 6** Seca tus ollas antes de ponerlas en el fogón.
- 7** Cierra bien las perillas del fogón cuando termines de cocinar.

Conceptos que vas a pagar por tu servicio

1

Red interna y/o conexión

Se incluyen los costos asociados a la infraestructura y a los derechos de conexión necesarios para el disfrute del servicio del gas natural por red.

EPM financia a bajos intereses y con plazos muy amplios los conceptos de red interna y conexión al servicio.

• • • •

***El cargo fijo solo se cobra a partir del estrato 3.**

2

Consumos y cargos fijos

EPM llevará periódicamente el registro de tu consumo de gas natural.

Su costo aparecerá en la factura.

Además, se incluirá el concepto de cargo fijo*, que pagas por la disponibilidad permanente del servicio y cuyo cobro está destinado al mantenimiento y buen funcionamiento de toda la red de gas.

• • • •

Las familias de los estratos 1 y 2 reciben un subsidio del 50% y 40% respectivamente en el consumo de servicio de hasta 20 m³

Así será tu primera factura

En tu primera cuenta por el servicio de gas natural se te cobrarán los siguientes conceptos:

1

Cargo fijo (para estratos 3 al 6).

2

Cuota de financiación de la red interna y/o conexión al servicio, para los clientes que decidieron realizar financiación.

3

Consumo del servicio medido en metros cúbicos (m³).

14



Recuerda siempre **el uso seguro**

- 1** Verifica que las válvulas de tus gasodomésticos estén debidamente cerradas, cada noche antes de acostarte y siempre que salgas de tu casa o empresa.
- 2** Para ejecutar cualquier trabajo sobre las instalaciones del gas natural, solicita los servicios de EPM o de un instalador certificado y registrado.

¿Cómo proceder en caso de interrupción del servicio de gas natural?

Si se **suspende temporalmente el suministro de gas natural de EPM** en tu hogar o negocio, debes proceder de la siguiente forma:

1

Cierra las perillas de todos los gasodomésticos.



2

Cierra las válvulas de paso de todos los gasodomésticos.



3

Cierra la válvula de corte general en el centro de medición de tu vivienda o negocio.



Importante:

Ninguna válvula se puede abrir mientras el servicio esté suspendido porque pones en riesgo tu seguridad, la de tu vivienda o negocio.

¿Qué hacer cuando se restablece el servicio de gas natural?

Cuando **EPM informe que el suministro de gas natural** ha sido habilitado en tu sector, debes proceder de la siguiente forma:

1

Abre ventanas y puertas.



2

Verifica que las perillas y válvulas de paso de los gasodomésticos estén cerradas.



3

Abre la válvula de corte general del centro de medición.



4

Abre las válvulas de paso de los gasodomésticos por 15 segundos. Luego cierra la válvula nuevamente.



5

Repite la operación anterior con cada uno de los gasodomésticos, abre las válvulas de paso, luego enciéndelos y verifica que la llama sea estable.



Si alguno de los gasodomésticos no enciende, repite la operación de encendido hasta que el gasodoméstico prenda.



¿Qué hacer si **huele a gas?**

Cierra las perillas y válvulas de todos los gasodomésticos. Si es posible, también la válvula de corte que encontrarás junto al medidor de gas.



Abre puertas y ventanas para facilitar la ventilación.



Evita accionar los interruptores y los aparatos eléctricos o de gas, encender fósforos o cigarrillos.



Sal del inmueble y comunícate desde otro sitio con la línea de atención al cliente de EPM:



604 44 44 115 o 018000 415 115

Periódica de Gas



La **revisión periódica de la red interna de gas** debe realizarse cada cinco años, de acuerdo con la Resolución 059 del 2012 expedida por la **CREG (Comisión Reguladora de Energía y Gas)**, para garantizar la seguridad en tu vivienda o negocio, es obligatoria y es responsabilidad del usuario hacerla con un **Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC**.

Si la realizas a través de **EPM puedes financiarla en tu factura de servicios públicos**.

¿Cómo solicitar el servicio?

1 Ingresa a la página web www.epm.com.co, opción transacciones rápidas / Consulta cuándo realizar tu revisión periódica de gas.

2 Elige una de las siguientes opciones:

- Busca a nuestra asesora virtual Ema en la página web www.epm.com.co e ingresa a la opción: agenda tu revisión periódica de gas.
- Comunícate con la línea WhatsApp de Ema 302 3000 115.
- Llama a la línea de atención 604 44 44 115 o 018000 415 115.
- Acércate a las oficinas de atención al usuario de cada municipio.

Recuerda la revisión periódica de tu red de gas y el mantenimiento a los gasodomésticos son diferentes, la revisión periódica es obligatoria y el mantenimiento de los gasodomésticos no es obligatorio, depende de la instrucción de cada fabricante o proveedor.

Pon atención, EPM te envía comunicaciones dirigidas y notificaciones en la factura de servicios públicos meses antes del vencimiento.

Para más información sobre la revisión periódica comunícate a la línea de atención al cliente de
EPM 604 44 44 115 o 018000 415 115





En EPM te ayudamos
a conseguir tu
gasodomestico

Para disfrutar del gas natural, puedes adquirir fácilmente tus gasodomésticos a través de nuestros aliados comerciales y podrás obtener más beneficios:

- 1** **Amplio portafolio** de calentadores, estufas, cubiertas y hornos, entre otros.
- 2** **Cómodas cuotas** de financiación que pagas a través de tu cuenta de servicios públicos de EPM.
- 3** **Amplios plazos de financiación** de hasta 60 meses.

Si te interesa alguno de estos servicios comunícate con nuestra línea de atención al cliente de EPM
604 44 44 115 o 018000 415 115

Gas Natural **vehicular (GNV)**

El gas natural vehicular (GNV) es una solución para el transporte particular, público y corporativo, con la que ahorras en cada tanqueada, mientras ayudas a cuidar el ambiente.

Conoce más sobre:

1

Los beneficios del GNV en el transporte

2

Vehículos dedicados a gas natural

3

Nuevas instalaciones híbridas a gas natural

4

Estaciones de servicio de EPM

Visita www.epm.com.co o llama al 604 44 44 115


20

Llama antes de excavar

Excavar a ciegas puede ser riesgoso

Asesórate oportunamente sobre la ubicación de las redes de gas para evitar perforaciones, daños y situaciones que podrían afectar la seguridad de tu familia, vivienda o negocio y de la comunidad.



 Si tienes programada una excavación, debes llamar a la línea de atención al cliente de **EPM 604 44 44 115**, 48 horas antes de realizarla, allí te indicaremos el procedimiento a seguir.

Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Si deseas ampliar información de las condiciones en las cuales se suministrará el servicio de gas natural, **consulta el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)**.



Ingresa a la página **www.epm.com.co/ccugas** y allí encontrarás el **Contrato de Condiciones Uniformes del gas natural** en un archivo PDF.





Si tienes inquietudes, quejas o reclamos:



Escribe al correo electrónico epm@epm.com.co.



Ingresa a www.epm.com.co en la sección transacción r-pidas/gas.



Envía tus comentarios por escrito a la carrera 58 # 42 - 125, Edificio EPM, Medellín.



Llama a la línea de atención 604 44 44 115 o 018000 415 115.



Por ti, estamos ahí

epm[®]