

MANUAL ^{DEL} CLIENTE



MANEJO SEGURO DEL GAS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



¿Quién es **MetroGas** de Colombia S.A. E.S.P ?

Somos una **empresa dedicada** a prestar un **excelente servicio** público de Gas Natural residencial, comercial e industrial brindadno **respaldo, seguridad y calidad de vida** a todos nuestros clientes.

Más de **30 años** de trayectoria registra hoy **METROGAS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** Reuniendo experiencia, tecnología y conocimiento.



Foto | MetroGas de Colombia S.A E.S.P. | Equipo técnico de MetroGas

¿QUÉ ES EL GAS NATURAL?

El **Gas Natural** es una mezcla gaseosa de hidrocarburos, constituidos principalmente por metano (**Ch₄**) y otros gases. Se formó hace millones de años en las entrañas de la tierra debido a la descomposición de materia orgánica creando fuentes de hidrógeno y carbón, que son elementos básicos del **Petróleo y del Gas Natural**.

CARACTERÍSTICAS DEL GAS NATURAL

El Gas Natural **es insípido, incoloro e inodoro**, es decir que no tiene sabor, no tiene color y tampoco tiene olor. Por ello se agrega un compuesto químico que permite que las personas con sentido normal del olfato detecten su presencia.



¿Pero por qué huele a gas? Se le agrega un odorante al Gas Natural para ser detectado. El olor es una advertencia para que las personas sepan que el gas está presente y cualquier chispa puede prenderlo, lo que puede causar lesiones personales o daños a la propiedad.

**TOME MEDIDAS PREVENTIVAS EN SU
INSTALACIÓN DE GAS, PERMITA LA
REVISIÓN PERIÓDICA POR SU
SEGURIDAD Y LA DE SU FAMILIA**

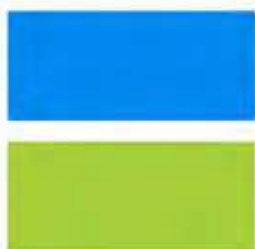


Más ligero que el aire, por esta razón se disipa rápidamente cuando se presentan escapes en áreas abiertas.



Inflamable, es un excelente combustible que al mezclarse en proporciones adecuadas con el aire y el calor se puede encender fácilmente, produciendo poca contaminación.

No es tóxico ni venenoso, sin embargo, el Gas Natural desplaza el aire en los recintos cerrados, de modo que puede ocasionar asfixia a causa de la falta de oxígeno.



Combustión limpia, se observa que su estructura molecular es la más simple de todas y presenta un bajo contenido de carbono. Lo que convierte al Gas Natural en un combustible ambientalmente aceptable.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONOCER EL CORRECTO USO DEL GAS NATURAL?

El Gas Natural es el combustible más seguro, confiable y económico de los existentes en el mercado; sin embargo como todos los combustibles su manejo exige ciertos cuidados con el fin de garantizar un aprovechamiento adecuado y disminuir riesgos.

"Todo defecto de su instalación de gas debe ser corregido recuerde que para el buen funcionamiento del Gas Natural se necesita una instalación apta y completa."

¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?

Debemos entender por emergencia cualquier fuga de gas, con o sin combustión (fuego), en el interior o exterior de nuestras viviendas.

¿QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIA?

El procedimiento fundamental ante cualquier caso de emergencia es:

Recurrir inmediatamente a los técnicos de **METROGAS S.A. E.S.P.** Ya que su personal esta capacitado para atender cualquier eventualidad que se presente.

BOMBEROS
 **119**

También se debe recurrir a los Bomberos, quienes están preparados para ayudar en la atención oportuna y segura de cualquier emergencia.

EMERGENCIAS

Si se presenta una **emergencia**, **no dude** en marcar a cualquiera de estos **teléfonos**

 **164**

LINEA NACIONAL | 01 8000 944 300

*"La manguera azul **no es apta** para la conexión segura de sus gasodomésticos, **utilice únicamente** manguera con certificado de **calidad** para uso de **Gas Natural**."*



¿QUÉ HACER SI EXISTE ESCAPE DE GAS EN EL EXTERIOR DE LA VIVIENDA?

Si el Gas Natural escapa desde la tierra, de una excavación, de una rotura de la tubería o de las cañerías o alcantarillas, siga este procedimiento

1. Retire a todas las personas de donde se localiza la fuga, aislando el área. No manipule válvulas.
2. No permita fumar, ni encender vehículos, ni accionar interruptores eléctricos o cualquier otra fuente de ignición e inclusive el uso de celulares.
3. No genere pánico, ni alarmas innecesarias.
4. Llame inmediatamente a **METROGAS S.A. E.S.P.** Dando la información completa del incidente.
5. Según la evaluación realizada por los técnicos, atienda sus recomendaciones y colabore con las acciones de seguridad que ellos le indiquen.
6. De ser necesario, el técnico de **METROGAS S.A. E.S.P.** Cortará el suministro de gas del sector.

En caso de presentarse llamas (combustión)

- **No apague**, ni permita que otra persona apague la llama, ya que el gas en combustión no explota.
- **Evacúe** a todas las personas del área de peligro y rocíe agua sobre cualquier material combustible que se encuentre cercano, pero no use agua sobre la llama del gas en su punto de escape.



"Las instalaciones de gasodomésticos deben cumplir los requisitos de la NTC 2505 y de ventilación según la Res. 14471 de la SIC. de 2002 y demás normas que le modifiquen o sustituyan"

¿QUÉ HACER SI EXISTE ESCAPE DE GAS EN EL INTERIOR DE LA VIVIENDA?

Si el escape de Gas Natural es en el interior de su edificación proceda del siguiente modo:

1. No encienda ni apague ningún artefacto eléctrico, ni siquiera el teléfono.
2. Apague cualquier fuente de calor: chimenea, llama de cocina, fósforos, etc.
3. Abra las puertas y ventanas para que se renueve el aire en el ambiente.
4. Evacúe la vivienda.
5. Use un teléfono del exterior de la edificación para llamar rápidamente a **METROGAS S.A. E.S.P.** Dando la información completa del incidente.
6. Atienda las recomendaciones y colabore con las acciones de seguridad dadas por el técnico.

En caso de presentarse llamas (Combustión)

- Si el gas está quemándose dentro de una edificación, cierre la válvula de paso al equipo que tiene el problema. Cuando esto no es posible cierre la válvula de corte del centro de medición girandola 1/4 de vuelta.
- Rocíe con agua cualquier combustible almacenado cerca del fuego.
- Facilite las labores del personal calificado (técnicos o bomberos)


"Para certificar una instalación se debe presentar memoria de cálculo firmada por un ingeniero o arquitecto. Fotocopia matrícula profesional vigente del ingeniero o arquitecto, fotocopia del registro SIC del instalador CAP SENA instalador de redes o carné /cantee actualizado, fotocopia de competencia laboral de instalador en instalaciones de redes de gas, factura de los materiales, certificado de los materiales y plano isométrico."

ANTE UNA FUGA CUÍDESE ASÍ

El gas escapado va formando una nube, por eso es tan importante, ante una fuga de gas no utilizar equipos o elementos que puedan iniciar la combustión (teléfonos, cigarrillos, etc.).



Foto | MetroGas de Colombia S.A. E.S.P.
Técnico revisando red externa, residencial



Si el gas está en combustión, no explota. Para evitar la formación de la nube de gas, no se debe apagar la llama; lo que se debe hacer es interrumpir el flujo de gas hacia el escape cerrando la válvula de paso o de corte.

EMERGENCIAS

 **164**

**ANTE CUALQUIER
EMERGENCIA
MARQUE**

RECOMENDACIONES PARA LA INSTALACIÓN Y USO DEL GAS NATURAL EN SU HOGAR

1. Todo equipo a gas debe ser instalado únicamente por técnicos de **METROGAS S.A. E.S.P.** O en su defecto por personal competente autorizado para ello.
2. No trate de reparar usted mismo los equipos o instalaciones de gas. Recorra al servicio técnico ofrecido por **METROGAS S.A. E.S.P.** O a un técnico competente acreditado. en este ultimo caso usted deberá informar a la distribuidora, solicitar una visita de verificación de los trabajos so pena de suspenderse el servicio.
3. Cuando no esté operando los gasodomésticos, **vigile** que todas las válvulas permanezcan cerradas.
4. **Nunca utilice** las tuberías de gas como tomas de tierra de sus aparatos eléctricos.
5. No permita que los niños jueguen con los aparatos de gas, **ni almacene** materiales inflamables cerca de estos.
6. Todo equipo a gas debe estar provisto de una **válvula de paso**, para el corte de suministro de gas.
7. Los equipos de gas deben funcionar en **áreas ventiladas** a fin de evitar acumulación de gas en caso de escape y además, permitir la **renovación del aire** circundante, así como la evacuación de los gases de la combustión.

*"Toda **instalación de gas** debe cumplir los **requisitos de idoneidad y calidad** establecidos en la Res. **SIC 14471**."*



Foto | MetroGas de Colombia S.A. E.S.P.
Asesoría Técnica y Financiera

- 8.** Haga inspeccionar y mantener regularmente todo su equipamiento a Gas Natural y los sistemas de ventilación por un **profesional calificado**.
- 9.** Si tiene que ausentarse de su casa por largos períodos de tiempo, es recomendable solicitar una **suspensión temporal del servicio** o en su defecto, dejar cerradas todas las válvulas externas de control de sus aparatos.
- 10.** No todas las mangueras son apropiadas para la conexión flexible de su gasodoméstico, sólo sirven aquellas de **excelente resistencia** mecánica y calórica y solo se debe conectar a un aparato, de acuerdo a **(Norma Técnica Colombiana) NTC 3561** o aquellas que la modifiquen adicionen o sustituya.
- 11.** La tubería o manguera de conexión **nunca debe** quedarse en zonas calientes de los aparatos.
- 12.** Para el encendido con fósforos o con encendedores, **prenda estos primero** y después abra la válvula del quemador.
- 13.** Mantenga **limpia la superficie** alrededor de los quemadores, ya que la grasa, la suciedad acumulada y otros materiales inflamables representan un peligro de incendio, además de generar alto consumo para el usuario.



Foto | MetroGas de Colombia S.A. E.S.P. | Conexión de gasodoméstico residencial

"Toda instalación de gas debe poseer certificado de conformidad antes de dar servicio según Res. 14471 del SIC."

14. Cuando presuma que existe alguna fuga en la conexión de su instalación interna o centro de medición, use agua y jabón sobre los puntos de conexión. Si observa burbujas, ventile el lugar y cierre la valvula de paso. Comuníquese de inmediato con **METROGAS S.A. E.S.P.**, y no haga uso del equipo hasta que se efectue la visita de nuestro técnico.

15. Los gasodomésticos **no se deben instalar** en salas, baños, dormitorios, ni **recintos cerrados** (armarios o gabinetes), que impidan una correcta ventilación. Estos deben ser instalados como lo indica el fabricante, quien establecerá los gasodomésticos que requieran ducto de evacuación, para que los gases, producto de la combustión, salgan al exterior.

16. Nunca seque ropa sobre los calentadores o cualquier gasodoméstico.

¿CUÁNDO SOLICITAR ATENCIÓN TÉCNICA ESPECIALIZADA A METROGAS S.A E.S.P.?

Solicite atención técnica especializada cuando en su gasodoméstico se presenten estos casos:



- La llama trata de regresar por el quemador
 - La llama es de color amarillo
 - Las ollas presentan hollín
- Hay presencia de humo o algún olor extraño
 - Se presenta escape de gas
 - Prende de forma violenta
 - No se apaga rápidamente
- No enciende, aún con el piloto encendido
- Cuando usted lo considere conveniente

"Los gasodomésticos deben ser instalados por el personal calificado y en recintos ventilados de acuerdo a la NTC 2505 y la Res SIC 14471"

PROGRAMA PERIÓDICO DE REVISIÓN DE INSTALACIONES

¿Por qué se deben realizar las revisiones periódicas ?

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (**CREG**), entidad adscrita al Ministerio de Minas y Energía, estableció según **CREG 059 de 2012**:

"5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del usuario."

¿QUÉ ES LA REVISIÓN PERIÓDICA?

Es la inspección de las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años o a solicitud del usuario, que evalúa las condiciones de operación y seguridad del centro de medición, tubería interna y conexiones de Gas Natural.

Plazo máximo de revisión periódica

Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

Plazo Mínimo entre Revisión

Corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

¿QUÉEN REALIZA LA REVISIÓN PERIÓDICA?

Los Organismos de Inspección son los acreditados para realizar su revisión periódica es obligación del usuario informarse sobre los mismos a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), o página de web del distribuidor.

Mediante el uso de los equipos adecuados se detectarán posibles defectos en su instalación de Gas Natural o en el funcionamiento de sus gasodomésticos, indicándole las acciones a seguir.

¿CÓMO CANCELAR LA REVISIÓN PERIÓDICA?

Usted podrá realizar su revisión con cualquier organismo acreditado, sin embargo para mayor comodidad usted puede cancelarla a través de su factura; si el organismo tiene convenio con la Distribuidora vigente. Si el usuario lo desea **METROGAS S.A. E.S.P.** Cuenta con un sistema de financiación para hacer más cómodo su pago.

¿CÓMO REPARAR LOS DEFECTOS?

Los defectos encontrados deberán ser reparados **inmediatamente** de acuerdo a su gravedad, críticos (fugas, etc.) o **30 días** posteriores a la revisión periódica para lo cual usted podrá contratar con una empresa o persona natural la cual esté debidamente registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio (**SIC**), cuente con certificado de competencia laboral vigente y presentar ante la empresa distribuidora los certificados de calidad de los materiales utilizados en la reparación.

Certificación de conformidad

"Recuerde que la revisión solo termina con la expedición del certificado de conformidad de su instalación, resolución 14471 de 2002 una vez corregidos los defectos el usuario debe solicitar la visita de Certificación con el organismo seleccionado. Si usted realizó la revisión con un organismo con convenio, la certificación no genera costo adicional."

MetroGas

Metrogas de Colombia S.A. E.S.P.



EMERGENCIAS



164

01 8000 944 300

OFICINA PRINCIPAL

Calle 31 A No. 26-15
CENTRO EMPRESARIAL
LA FLORIDA | OF. 504

TEL: 638 4935 | **PBX:** 638 4935
FAX: 638 9374

OFICINA OCAÑA

Calle 12 No. 13-68 Barrio | El Tamaco
TEL: 569 1748

OFICINA SAN GIL

Calle 14 No. 08-16 Barrio | Centro
TEL: 724 3384

metrogas@metrogassaesp.com | www.metrogassaesp.com