

## 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 44 44 115, 48 horas antes de realizarla**, allí te indicaremos el procedimiento a seguir.

Llama antes de excavar



Si te interesa alguno de estos servicios comunícate con nuestra línea de atención al cliente de EPM

**44 44 115 o 018000 415 115**



## Contrato de condiciones

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](http://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:

-  Llama sin costo al **01 8000 415 115 o 44 44 115**
-  Ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) en la sección servicios y transacciones en línea
-  Escribe al correo electrónico [epm@epm.com.co](mailto:epm@epm.com.co)
-  Envía tus comentarios por escrito a la **carrera 58 #42 - 125, Edificio EPM, Medellín**

# Manual de usuario GAS NATURAL

Por ti, estamos ahí

**epm**<sup>®</sup>

# Índice

## Cómo solicitar el servicio

Cómo solicitar el servicio .....	3
Aplicación del gas natural .....	4
Beneficios del gas natural .....	5
Así es el servicio de gas natural .....	6
Tus derechos y deberes como usuario del servicio del gas natural .....	8
Mantén en buen estado tus redes internas .....	10
Uso eficiente del servicio de gas natural .....	12
Conceptos que vas a pagar por el servicio de gas natural .....	13
Red interna y/o conexión	
Consumos y cargos fijos	
Recuerda siempre el uso seguro .....	14
Interrupciones del servicio de gas natural .....	15
Qué hacer cuando se restablece el servicio de gas natural .....	16
Qué hacer si huele a gas .....	17
Revisiones periódicas del gas natural .....	18
Gas Natural Vehicular (GNV) .....	19
Llama antes de excavar .....	20
Adquiere tu gasodoméstico .....	20
Consulta el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) .....	20

Si te interesa adquirir el servicio de gas natural para tu vivienda acércate a una de **las oficinas de atención al cliente de EPM** o comunícate a la **línea de atención 44 44 115 o 018000 415 115** y solicita una visita técnica y comercial donde te asesoraremos desde la comodidad de tu hogar.

Para obtener el servicio, tu vivienda debe estar en una zona técnicamente viable para la conexión y para acceder a la financiación debes estar al día en el pago de tus servicios públicos.

Recuerda que solo **EPM** puede realizar la conexión a tu servicio de gas.



En EPM todos los cobros se hacen a través de la factura de servicios públicos.

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

- Reparaciones
- Reformas
- Revisiones periódicas que se realizan cada 5 años (necesarias para seguir disfrutando del servicio)

## 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.

## 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.

## En la industria

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

## En los vehículos

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



**Económico**



**Valoriza tu vivienda**



**Amigable con el ambiente**



**Disponible las 24 horas del día**



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



**Pagas lo que consumes**



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



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



**Más práctico, no ocupa espacio en tu cocina**



**Financiación para la conexión del servicio**



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

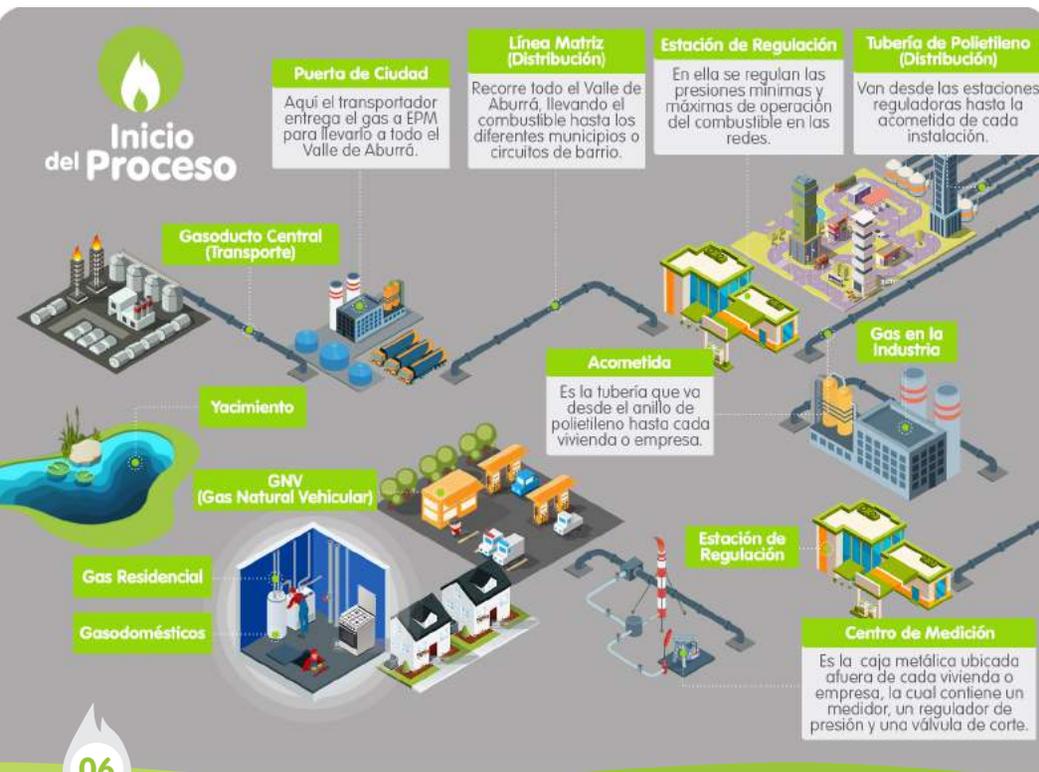


**Respaldo de EPM**

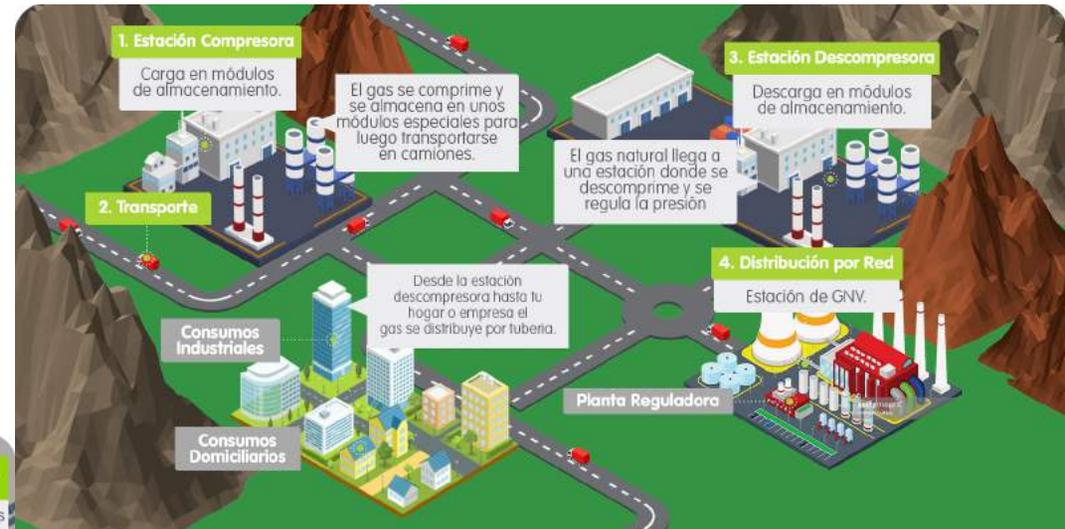
# Así es tu servicio de gas natural

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, una tecnología que utiliza EPM en algunos municipios por fuera del Valle de Aburrá, para transportar el combustible en vehículos especialmente diseñados y dotados con módulos de almacenamiento.



## Conoce tu 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 el aparato que mide el consumo de gas en metros cúbicos (m<sup>3</sup>).

### 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.



## 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 **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, la normatividad y la 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 **44 44 115** o **018000 415 115**, la existencia de fallas y daños en el servicio.

8.

Los demás deberes que contemplen la Ley 142 de 1994, 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 tendedores de ropa encima de los calentadores de agua.



Verifica que las conexiones estén apartadas de las superficies calientes del gasodoméstico 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 y con abrazaderas bien apretadas.



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



## Uso eficiente del servicio de gas natural

- Al cocinar utiliza el tamaño de la olla adecuado, la olla debe ser más grande que la llama.
- Usa ollas de fondo plano, estas reducen el tiempo de cocción de los alimentos.
- Enciende el fogón solo cuando las ollas y alimentos estén listos para la cocción.
- Tapa las ollas, así los alimentos estarán listos en menor tiempo.
- Reduce la llama después de hervir.
- Seca tus ollas antes de ponerlas en el fogón.
- 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 m<sup>3</sup>

## Así será tu primera factura

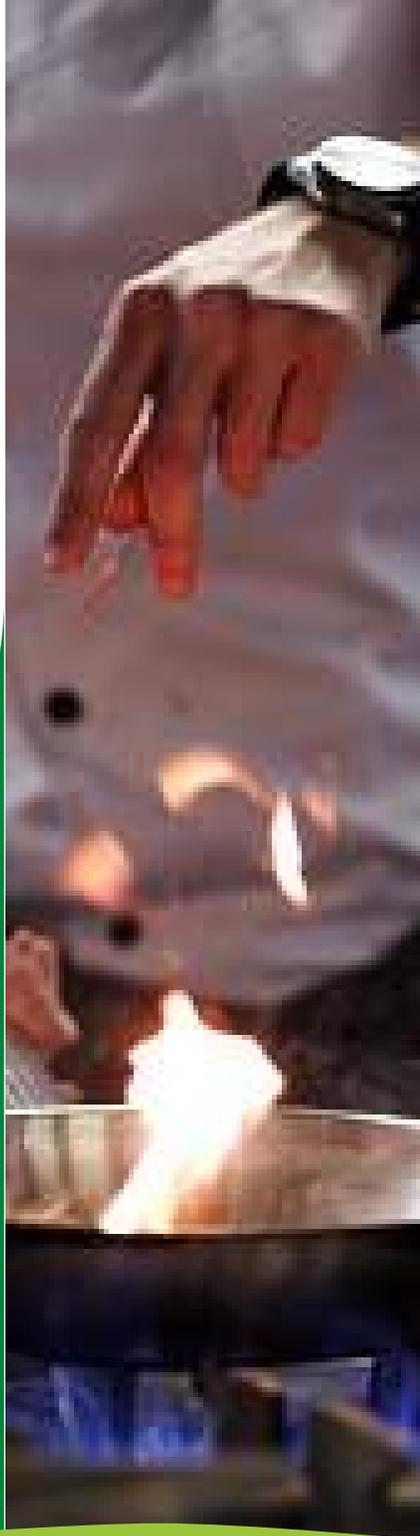
En tu primera cuenta por el servicio de gas natural se te cobrarán los siguientes conceptos:

- Cargo fijo (para estratos 3 al 6)
- Cuota de financiación de la red interna y/o conexión al servicio, para los clientes que decidieron realizar financiación.
- Consumo del servicio medido en metros cúbicos (m<sup>3</sup>).



## Recuerda siempre el uso seguro

- Verifica que las válvulas de tus gasodomésticos estén debidamente cerradas, cada noche antes de acostarte y siempre que salgas de tu casa o empresa.
- 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.



**No debes abrir ninguna válvula 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.

2.

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.

4.

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.

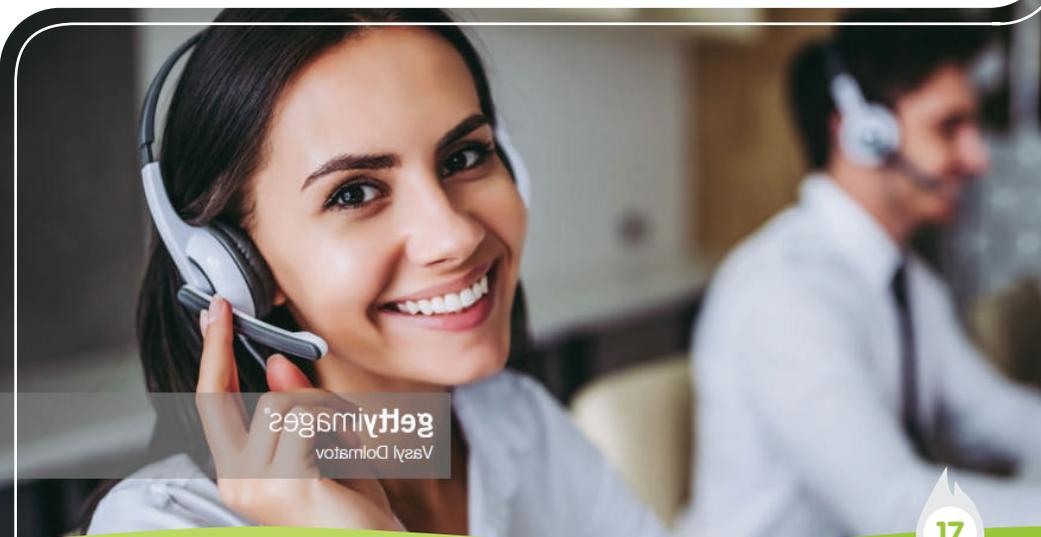


**Si alguno de los gasodomésticos no enciende, repite la operación de encendido hasta que el gasodoméstico prenda.**

## ¿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:

**44 44 115 o 018000 415 115**



gasdomésticos  
Válvulas de paso

## Revisión periódica de gas

La revisión periódica es una inspección técnica obligatoria que debe hacerse cada 5 años a las redes internas de gas para garantizar el buen funcionamiento y la seguridad en tu vivienda o negocio.

Solo organismos de inspección acreditados ante el ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) e inscritos en EPM, podrán realizar las revisiones técnicas a redes nuevas, por reforma o por revisión periódica.

Si la realizas a través de EPM puedes financiar el valor de la revisión.

Consulta la fecha de tu revisión periódica, a través de los siguientes medios:

- En la factura de servicios públicos desde 5 meses antes del vencimiento.
- En la línea de atención al cliente de EPM
- En nuestras oficinas de atención al cliente
- En la página web de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), servicios en línea, gas natural, revisiones periódicas.



**Recuerda la revisión periódica de tu red de gas y el mantenimiento a los gasodomésticos son diferentes, la revisión periódica es obligatoria y se puede financiar y pagar a través de la factura de servicio si la haces con EPM y el mantenimiento de los gasodomésticos no es obligatorio y EPM no presta este servicio ni autoriza a terceros.**

Si requieres información sobre cuándo hacer la revisión periódica y su financiación llama a la línea de atención al cliente de EPM **44 44 115** o **018000 415 115**

**En EPM  
te ayudamos  
a conseguir tu  
gasodoméstico**



Para disfrutar del gas natural, puedes adquirir fácilmente tus gasodomésticos a través de nuestros aliados comerciales, teniendo entre otros beneficios:

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

## **Gas natural vehicular (GNV)**

El gas natural vehicular **es una solución para el transporte particular, público y corporativo que aporta a la eficiencia y al cuidado del ambiente.** EPM cuenta con estaciones propias de servicio de gas natural vehicular. Conoce los beneficios del GNV y cómo instalarlo en tu vehículo.