

PROVISERVICIOS



☎ +57 316 6943609

📱 @Provi2022

📷 @proviservicios

✉ @proviservicios

🎵 @proviservicios.of

📺 @Proviservicios

🌐 www.proviservicios.com

PROVISERVICIOS



MANUAL DEL USUARIO

DISTRIBUCIÓN DE GAS DOMICILIARIO

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. ¿Qué es el Gas Natural?
3. ¿Qué es el Gas Licuado de Petróleo (GLP)?
4. Características y Beneficios del Gas por redes
5. Componentes del Sistema de Suministro
 - 5.1 Red local de distribución
 - 5.2 Centro de medición
 - 5.3 Red interna domiciliaria
 - 5.4 Gasodomésticos
6. Uso seguro de la instalación de gas
7. Procedimientos básicos de seguridad
8. ¿Qué hacer si huele a gas?
 - 8.1 En caso de fuga o escape de gas en exterior
 - 8.2 En caso de fuga o escape de gas en interiores
 - 8.3 En caso de presentarse llama o incendio al interior de la edificación
9. Normatividad aplicable
10. Certificación de instalación
11. Atención al usuario y líneas de emergencia
12. ¿Cómo leer su factura de gas?
13. Datos a tener en cuenta

1.INTRODUCCIÓN

El presente manual es una guía al usuario para el correcto uso y manejo de su instalación domiciliaria del servicio de gas por redes, los derechos y deberes del usuario conforme a la regulación vigente en Colombia

2.¿QUE ES EL GAS NATURAL?

Es una mezcla de gases combustibles de gran poder calorífico, que se encuentran en depósitos subterráneos. Es un combustible no renovable, versátil y más limpio que el carbón o el petróleo.

3.¿QUE ES EL GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP)?

Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión. Principalmente constituido por propano y Butano.

4.CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS

CARACTERÍSTICAS

INCOLORO, como el aire.

INODORO, en estado natural no se puede percibir, debido a esto y por seguridad se le agrega un odorizante que le proporciona un olor característico fácilmente detectable.

INFLAMABLE, es un excelente combustible que al mezclarse en proporciones adecuadas con el aire se quema fácilmente.

MÁS LIGERO QUE EL AIRE, por esto se disipa rápidamente cuando se presentan escapes en áreas abiertas.

NO ES TOXICO 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.

BENEFICIOS

ECONOMÍA: Es el combustible más económico disponible en el mercado. Limpieza: no deja partículas sólidas ni hollín, no ensucia sus artefactos a gas ni su cocina.

COMODIDAD: Cómodo, evita la molestia de cargar cilindros y las largas esperas. Servicio: Disponible 24 horas al día, 365 días del año.

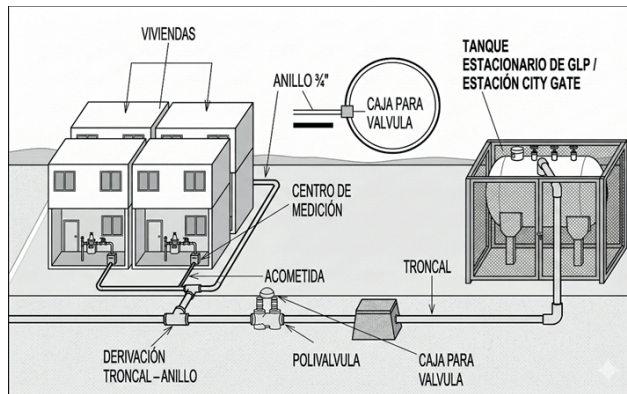
SEGURIDAD: Utiliza redes domiciliarias, con las más altas especificaciones de calidad. Si no se usa de una manera adecuada puede generar riesgos.



5.COMPONENTES DEL SISTEMA DE SUMINISTRO.

5.1 RED LOCAL DE DISTRIBUCIÓN

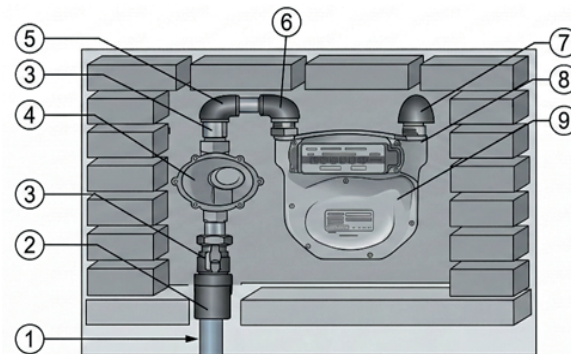
Es la encargada de transportar el gas desde la Estación de Almacenamiento y Regulación hasta las viviendas.



5.2 CENTRO DE MEDICIÓN

Los equipos localizados en el exterior de sus residencias conforman el Centro de Medición, encargado de regular y medir el volumen de gas consumido. Estos equipos.

DETALLE TÉCNICO: CENTRO DE MEDICIÓN DE GAS (ACOMETIDA Y MEDIDOR)



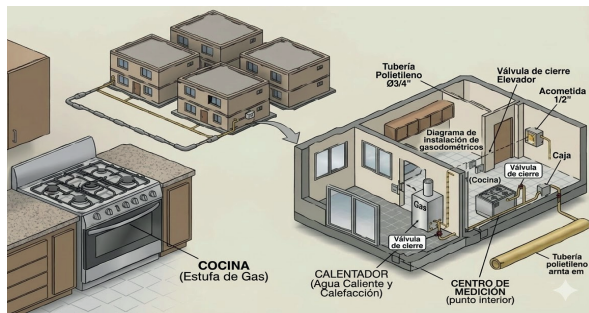
- 1- Elevador de acometida
- 2- Válvula principal de acometida
- 3- Regulador de presión
- 4- Niple galvanizado 1/2" x 3-1/2" de Ø 1/2"
- 5- Codo galvanizado 1/2" C.M.
- 6- Niple galvanizado x 2-1/2" de Ø 1/2"
- 7- Codo de instalación interna
- 8- Conector para medidor
- 9- Medidor de gas

5.3 RED INTERNA DOMICILIARIA

La red interna es la encargada de llevar el gas desde el centro de medición hasta su gasodoméstico. Esta debe ser construida en los materiales autorizados por las normas NTC 2505 4ª actualización.

5.4 GASODOMESTICO

Los gasodomésticos son los aparatos que funcionan con gas, como estufas y calentadores. La tubería de la red interna no debe usarse para conexiones a tierra, colgar objetos ni para enrollar cables eléctricos. Además, esta red solo debe ser instalada por técnicos o firmas calificadas y registradas en PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.



6.USO CORRECTO DE SU INSTALACIÓN DE GAS DOMICILIARIO

Antes de entrar en servicio una instalación, de ser revisada, incluidas las conexiones al gasodoméstico (manguera y conectores) y el trazado de la tubería. La instalación no debe presentar aplastamiento que pueda ocasionar un daño posterior. Todo equipo a gas debe ser instalado por técnicos de PROVISERVICIOS S.A E.S.P. o en su defecto por técnicos certificados.

No mantenga sustancias combustibles cerca de su instalación de gas. La válvula de corte y las conexiones deben encontrarse alejada de las superficies calientes del gasodoméstico.

Nunca donde corra el riesgo de entrar en contacto con la llama. Manténgase alejado cuando destape o encienda un gasodoméstico. Tenga en cuenta las recomendaciones de los fabricantes y los técnicos especializados. Nunca utilice un gasodoméstico en un recinto cerrado.

especializados. Nunca utilice un gasodoméstico en un recinto cerrado.

Sus gasodomésticos requieren de suficiente aire para realizar una combustión segura y eficiente. Un lugar debidamente ventilado disminuye los riesgos por acumulación de gas producto de un escape. La combustión incompleta produce monóxido de carbono que es un gas tóxico. Siempre que sea posible utilice un detector de monóxido de carbono para evitar riesgos de intoxicación. No trate de reparar usted mismo los artefactos a gas, Recorra a los servicios técnicos de PROVISERVICIOS S.A. E.S.P o personal técnico debidamente certificado.

Todo equipo debe estar previsto de una válvula de paso, para el corte del suministro de gas. No todas las mangueras son apropiadas para la conexión de gasodomésticos, sólo sirven aquellas de excelente resistencia mecánica y calórica. La tubería y/o mangueras de conexión nunca deben quedar expuestas a las zonas calientes de los aparatos.

Use el calentador de agua solo si cuenta con chimenea o salida al exterior, para evitar acumulación de monóxido de carbono, un gas peligroso para la salud. No permita que los niños jueguen con la instalación.

La llama de la estufa debe ser azul; si es amarilla o roja, contacte a un técnico de PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.. Además, no seque ropa sobre calentadores ni otros gasodomésticos.

Solicite una revisión especializada de su gasodoméstico cuando se presenten los siguientes casos:

ALERTAS DE SEGURIDAD EN GASODOMÉSTICOS

OBSERVA ESTAS SEÑALES DE ALARMA:

-  Llama es de color amarilla (y and orange)
-  Las ollas presentan Hollín
-  Retorno de la llama en los quemadores
-  Presencia de humo u olor extraño
-  Sospecha de escape de gas
-  El calentador enciende de forma violenta
-  No apaga rápidamente



QUÉ HACER INMEDIATAMENTE

-  1. Cierra la válvula principal de gas
-  2. Abre puertas y ventanas para ventilar
-  3. No enciendas ni apagues luces ni aparatos eléctricos
-  4. Sal del área y llama a un técnico certificado

7. PROCEDIMIENTOS BÁSICOS DE SEGURIDAD

No manipule los equipos ubicados en el centro de medición (regulador, medidor, válvula...) esto puede generar riesgos para usted, su familia y el entorno. El centro de Medición solo puede ser revisado y/o manipulado por personal especializado de PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.

Su centro de medición está protegido por una rejilla la cual en todo momento debe permanecer cerrada. La rotura de sellos y la manipulación o alteración de los equipos de medición constituye fraude y dan lugar a la terminación del contrato y las acciones penales correspondientes. Cualquier irregularidad detectada en su centro de medición debe ser reportada a PROVISERVICIOS S.A.E.S.P.

Si va a realizar trabajos en las paredes de su vivienda, y su instalación interna es oculta verifique primero el trazado de la misma.

Mantenga limpio los gasodomésticos, efectué una limpieza periódica de los mismos, la grasa, la suciedad acumula y otros materiales inflamables constituye un riesgo de incendio. Procure que los gasodomésticos que

utilicen sean certificados, de buena calidad y fabricados bajo normas técnicas reconocidas en la industria. Los artefactos eléctricos no deben ser convertidos a gas.

8. ¿QUÉ HACER SI HUELE A GAS?

No encienda luces ni aparatos, cierre la llave de paso, ventile abriendo puertas y ventanas, y evacue el lugar. Llame a los servicios de emergencia o a su compañía de gas desde el exterior. El olor a gas es similar al de huevos podridos, indica una posible fuga.

8.1 EN CASO DE FUGA O ESCAPE DE GAS EN EXTERIOR

Si el gas domiciliario escapa desde la tierra, de una excavación, de una rotura de tubería, cajas de inspección de acueducto y otros servicios, siga el siguiente procedimiento:

1. Retire todas las personas del punto de localización de la fuga, aisle el área, no manipule la válvula. No permita fumar, que se encienda vehículos, accionar

interruptores eléctricos, aleje cualquier otra fuente de ignición, incluido los equipos celulares.

2. No genere pánico, ni alarmas innecesarias, puede agravar la situación.

3. Llame inmediatamente a PROVISERVICIOS S.A. E.S.P. dando una información completa del incidente (localización, causa, estado).

4. Según la evaluación realizada por los técnicos, atienda sus recomendaciones y colabore con las acciones de seguridad que ellos decidan.

5. De ser necesarios el técnico de PROVISERVICIOS S.A. E.S.P. cortara el suministro de gas al sector, de igual forma de ser necesario dará aviso al centro de atención de emergencia.

EN CASO DE PRESENTARSE LLAMA O INCENDIO

1. No apague, ni permita que otra persona apague la llama del gas en combustión (encendido) no genera

riesgo de explosión.

2. Evacue todas las personas de área de peligro siempre en dirección contraria a la dirección del viento.

3. Rocíe agua sobre cualquier equipo o material combustible que se encuentre en el área y que pueda propagar el evento, NUNCA aplique sobre la llama.

8.2 EN CASO DE FUGA O ESCAPE DE GAS EN INTERIORES

Si detecta o sospecha fuga de gas:

1. Cierre de forma hermética e inmediata todas las válvulas de su gasodoméstico.

2. Abra puertas y ventanas de tal forma que se proporcione adecuada ventilación evitando así el confinamiento del gas.

3. No utilice fósforos no encendedores, ni acciones interruptoras eléctricos, ni el teléfono, Evacua la residencia.

Según la Resolución 9090-2 del 2013 en el numeral 4.5 manifiesta: Evaluación de conformidad de instalaciones nuevas o que hayan sido objeto de Reforma.

En cumplimiento de lo previsto en los artículos 7° y 8° del Decreto 2269 de 1993 o aquél que lo modifique, adicione o sustituya, el diseño y construcción de instalaciones nuevas o que hayan sido objeto de Reforma, previamente a su puesta en servicio, deberán cumplir los requisitos, medidas de seguridad mínimas y garantías de servicio.

8.3 EN CASO DE PRESENTARSE LLAMA O INCENDIO AL INTERIOR DE LA EDIFICACIÓN

1. Cierre las válvulas de paso al equipo que presente el problema. Cuando no sea posible o no se determine el punto o equipo que presente la fuga, cierre la válvula de corte del centro de medición, girándola un cuarto de vuelta a la derecha.
2. Aleje del área cualquier material combustible cercano al fuego si es posible y seguro hacerlo. No utilice agua

para apagar incendios originados por gas o combustibles inflamables; utilice un extintor adecuado.

9.NORMATIVIDAD APLICABLE

El diseño y construcción de instalaciones que entren en servicio por primera vez, o aquellas que hayan sido objeto de reforma, deben cumplir obligatoriamente con los requisitos de seguridad y garantías de servicio vigentes. Previo a su puesta en funcionamiento, toda instalación deberá contar con el Certificado de Conformidad expedido tras el procedimiento de inspección detallado en el Anexo 2 del Reglamento.

Modificaciones y Personal Calificado

Resolución CREG 059 de 2012 (Modifica Res. CREG 067 de 1995).

Ante cualquier modificación de la instalación interna que afecte el tamaño, capacidad o método de operación de los equipos, el usuario deberá:

- . Contratar exclusivamente personal calificado conforme a los reglamentos técnicos vigentes.
- . Proceder a la revisión inmediata de la instalación una vez finalizada la obra.
- . Obtener y remitir el Certificado de Conformidad al Distribuidor para asegurar la continuidad y seguridad del suministro.

Obligaciones y Mantenimiento del Usuario

Resolución CREG 108 de 1997.

Es obligación del suscriptor o usuario velar por el estado de la instalación interna. Según los artículos de esta resolución:

Mantenimiento: El usuario debe mantener las instalaciones y equipos de su propiedad en condiciones técnicas de seguridad y operación, evitando fugas o riesgos.

Acceso: El usuario debe permitir la inspección de las instalaciones por parte del prestador del servicio o entes autorizados.

Responsabilidad: El usuario es responsable de los daños causados por deficiencias en el mantenimiento de su instalación o por intervenciones de terceros no autorizados.

10.CERTIFICACIÓN DE INSTALACIÓN

Modificaciones y Personal Calificado

Resolución CREG 059 de 2012 (Modifica Res. CREG 067 de 1995).

Ante cualquier modificación de la instalación interna que afecte el tamaño, capacidad o método de operación de los equipos, el usuario deberá:

De conformidad con la Resolución 14471 de 2002 de la Superintendencia de Industria y Comercio, las instalaciones internas deben ser objeto de certificación. La evaluación de los parámetros normativos y de seguridad, así como la calidad e idoneidad del personal técnico encargado de la ejecución de las internas, se plasma en un CERTIFICADO DE CONFORMIDAD.

La expedición de este certificado a cada red interna es requisito previo a la puesta de servicio de la instalación. De igual forma la resolución CREG 067 de 1995 establece la revisión quinquenal de las redes internas, esta se notificará cada 5 meses, cada 3 meses y 1 mes antes de su vencimiento como mecanismo para garantizar la correcta operación del sistema.

11. ATENCIÓN AL USUARIO Y LINEAS DE EMERGENCIA

En cualquier caso, comunique inmediatamente a PROVISERVICIOS S.A. E.S.P. desde el teléfono de un vecino, tienda las recomendaciones del técnico y facilite las labores de seguridad del personal calificado (policía, bomberos, defensa civil, Cruz Roja, Técnico, etc.)

LINEA DE EMERGENCIA Y CORREO ELECTRONICO

servicioalcliente@proviservicios.com
pqrs@proviservicios.com

LINEAS DE EMERGENCIA Y ATENCIÓN AL CLIENTE
A NIVEL NACIONAL 01800 0954666
FIJO 607 605 8802
CELULAR 316 831 9972

12. GUÍA DE LECTURA DE TU FACTURA DE GAS

Para entender correctamente el cobro de tu servicio, identifica estas secciones principales en tu recibo:

1. Información del Usuario y del Servicio

En la parte superior izquierda encontrarás tus datos básicos:

Cuenta: Es tu identificador único (ej: 551580). Úsalo para pagos en PSE, Efecty y reclamos.

Datos del Cliente: Incluye nombre, dirección y el Estrato.

Fechas Clave: A la derecha verás el Total a pagar, la fecha límite de pago y la fecha de suspensión.

2. Lecturas y Consumo

Es el corazón de la factura y determina cuánto pagas:
Lectura Actual y Anterior: La diferencia entre estas dos cifras indica los metros cúbicos que pasaron por tu medidor.

Historial de Consumo: Una gráfica de barras que te permite comparar tu gasto actual frente a los meses anteriores y el promedio.

3. Tarifas y Liquidación

Aquí se explica el costo de cada unidad de gas:

Valor del Metro Cúbico.

Conceptos Facturados: Detalla el costo total del consumo de gas.

4. Financiaciones y Créditos

Si has solicitado la financiación de una red interna, una estufa o una revisión técnica, aparecerá en el recuadro de "Créditos Diferidos Vigentes". Allí verás:

El saldo capital pendiente.

El número de cuota que estás pagando y cuántas te faltan.

5. Información de Seguridad (Revisión Periódica)

En el recuadro verde inferior, presta atención a la "Plazo Máximo Revisión Periódica". Es la fecha límite que tienes para certificar nuevamente la instalación con un OIA.

13.DATOS PARA NO OLVIDAR

Cuando requiera desconectar su gasodoméstico antes revise que la válvula este cerrada y verifique que la .

salida de gas esté debidamente taponada. Cuando se presente una suspensión del servicio siempre, sin importar la causa, cierre la válvula de su gasodoméstico, Cierre la válvula de paso de sus artefactos a gas y finalmente cierre la válvula de corte general del centro de medición. Ábralas solo cuando la empresa lo autorice. Verifique cada noche y siempre que abandone su residencia que la válvula de su gasodoméstico y válvula de paso estén correctamente cerrada. Reporte inmediatamente cualquier daño ocasionado sobre la red de distribución.



SANTANDER

Oficina Principal Floridablanca:

Cra. 22c No. 35-222
Carliaveral Plaza
Tel: (607)6058802

Aguada:

Via salida a La Paz
Celular: 314 357 9697

Barichara:

Cra. 6 No. 7-76
Sector Comercio
Celular: 317 429 4613

Betulia

Cil. 6 No. 6A-11
Barrios Divino Niño
Celular: 316 694 5577

Galán:

Cra. 8 # 7-20
Celular: 316 693 9931

California:

Celular: 314 641 1731

Güespa:

Cra. 4 No. 3-21
Celular: 314 357 9691
313 261 0106

N. DE SANTANDER

Abrego:

Calle 13 No. 4-64
Celular: 318 607 1580
315 617 2186

La Esperanza:

Calle 2 No. 2-3
Barrio La Fiera
Celular: 310 6411553
Corregimiento Pueblo Nuevo
Celular: 321 453 5314

Tibú:

Cra 7 No. 10A-26
Barrio Divino Niño
Celular: 321 402 7554
317 645 1640

Cachira:

Calle 6 # 6-92
Barrio Calle Del Comercio
Celular: 322 401 2344

El Playón:

Calle 9 No. 6-05 L1
Celular: 313 881 6656

Güavatá:

Calle 1 No. 3 Esq.
Celular: 321 437 6713
311 599 3581

Matanza:

Cra. 4 No. 5-68
Barrio las Mercedes
Celular: 317 372 8097

San Benito:

Celular: 314 357 9691

Málaga

Cra. 6A No. 12-21
Local 4

Edificio Cristales
Celular: 311 599 3588
315 769 6479
316 228 5246

La Paz:

Cra. 3 No. 3-16
Celular: 314 357 9697
310 490 1571

ANTIOQUIA

Andes:

Cra. 52 No. 50-44
Calle Nueva
Celular: 320 649 6360

CESAR

Pueblo Bello:

Calle 9 # 6-181
Barrio Centro
Celular: 311 4818129
316 373 7684
González:
Calle 2 #4-06
Barrio el Comercio
Celular: 317 635 2938

El Peñón:

Calle 6 Carrera 3
Sector Once de Marzo
Celular: 311 599 35 76
Oficina Bolívar
Cra. 3 No. 6-43
Barrio Las Delicias
Celular: 321 453 4077

Suaita -

San José de Suaita:

Calle 4 No. 5-27
La Plazuela
Celular: 310 206 1254
314 789 6417
Olival y Tolota
310 607 0274

Río Negro:

San Rafael y Papayal
Cra. 4 No. 7-54 Sector Centro
Celular: 317 637 1928
Corregimiento La Tigra
Celular: 310 6676038

Gambita:

Cra 10 No. 4-20
Celular: 321 876 2260

BOLÍVAR

Tiquisno:

Cra 7 # 3-113
Barrio San Martín
Celular: 314 432 4941

Morales:

Cra. 2 # 18-50
Barrio El Centro
Celular: 318 708 3458
320 215 2176

Pinillos:

CRA 4A # 13-49
Celular: 310 218 5441

Barranca - El Centro:

Campo 22 Pinchote
Celular: 310 320 8410
315 617 2387-317 642 7441
(El Llanto): 321 437 6781
Oficina: 310 320 8413

El Carmen de Chucurí:

Calle 5 No. 4-45 L2
Celular: 317 372 8114
314 430 5831

San Vicente:

Calle 15 No. 18 - 12
Barrio Buenos Aires
Celular: 317 372 8121
313 294 2595 316 016 8887
Corregimiento Vizcania
Vereda Pozo Nutrias 2
Celular: 321 479 7345
310 597 2256

Corregimiento Yárima
Barrio Pedro Elías
Celular: 310 228 9432

Tona y Berlín:

Av. Lote 3 Vía Saladito
Celular: 320 980 2743

Vetas:

Cra. 3 No. 5-18 Centro
Celular: 320 980 2752

Zapatoca:

Cra 3a # 18-52
Celular: 315 579 9227
320 837 6996

Suratá:

Celular: 317 372 8097

Charta:

Celular: 314 770 9036

RISARALDA

Mistrató

Cra. 5 No. 5-34
Barrio El Centro
Celular: 311 805 9694

Pueblo Rico

Calle 8 # 4-35
Celular: 314 590 8376

CALDAS

Marquetalia:

Cra. 2 No. 6-44
Barrio San Vicente
Celular: 320 837 6991
320 980 2757

Pensilvania:

Calle 3 No. 6-30
Celular: 320 837 6993
320 981 9635 310 2845866

PROVISERVICIOS

ZONAS DE INFLUENCIA
DEPARTAMENTAL

¡Importante!

Nuestro personal **NO ESTÁ AUTORIZADO** para recibir pagos en efectivo ni por transferencias. Todos los pagos deben realizarse únicamente a través de nuestros canales autorizados:

Puntos de pago EFECTY

Pagos en línea (PSE) a través de Epayco

