

Manual del usuario

Guía práctica para el uso del servicio de **gas natural**.



*Comunícate
con nosotros*

Atención al cliente:
0 801 00001

Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Línea de emergencias:
1808

Llamada gratuita las 24 horas del día desde
cualquier teléfono fijo o celular.

Correo electrónico:
conectados@quavii.pe



*La seguridad
para tu hogar*



Energía para tu hogar



¿Qué es el gas natural?

El Gas Natural es el combustible más amigable con el medio ambiente producido en el país. Además su uso es **seguro, práctico y más económico** en domicilios, comercios, industrias y vehículos.



¿Es peligroso el gas natural?

No, el Gas Natural es una de las energías con mayor seguridad para su distribución. Sin embargo, al ser un combustible, se han tomado medidas de prevención, **basadas en estándares internacionales**, tanto en el uso de materiales de construcción certificados, en las instalaciones externas e internas, así como en un eficiente sistema de monitoreo de la red de distribución.



¿Qué es una emergencia vinculada a Gas Natural?

Una emergencia es una situación imprevista que puede ser causada por accidentes o sucesos inesperados. Por ejemplo: mala manipulación de las instalaciones, excavaciones en vías no autorizadas, rotura de tuberías de gas natural, fuga de gas natural, etc. En estas situaciones, llame a nuestra central de emergencias.

Central de emergencias Quavii



1808

Llamada gratuita las 24 horas del día desde cualquier teléfono fijo o celular.

Bomberos	116	Defensa civil	110
Policía	105	Cruz roja	115



Conozca su Instalación Interna

EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DEL GAS NATURAL.



Recomendaciones:

- Limpie y use adecuadamente su gasodoméstico (cocina), entre este artefacto y la pared debe haber una distancia de seguridad mínima de 12 cm.
- No modifique ni manipule la instalación interna de gas natural. Tampoco obstruya las rejillas de ventilación que le fueron instaladas.
- Antes de realizar alguna construcción en su vivienda, revise primero los lugares por donde se encuentran instaladas las tuberías de gas natural para evitar dañarlas. Comuníquese con la **Línea de Atención al Cliente marcando 0 801 00001** para brindarle las recomendaciones del caso.
- No coloque cables eléctricos cerca o alrededor de las tuberías de gas natural.
- La instalación interna debe ser efectuada por personal especializado de Quavii.

Revisión de Instalaciones Internas:

De acuerdo al D.S. N° 040- 2008 E.M. se deberá realizar una revisión general de sus instalaciones internas cada 5 (cinco) años.



Conozca su Centro de Medición

RECUERDE:
No manipule el centro de medición



Regulador

Conjunto elevador + válvula individual de corte general.

Salida a red interna

Medidor



Recomendaciones:

- No efectúe alteraciones en el equipo de medición, pues ello ocasiona grandes riesgos para su familia, además de las sanciones legales correspondientes.
- El centro de medición siempre debe estar visible, sin obstrucciones para su adecuada lectura.
- No permita la instalación de vidrios, rejillas o cualquier otro elemento que dificulte la labor de lectura del medidor.
- La revisión, modificación o traslado del centro de medición solo debe efectuarse por personal debidamente autorizado por Quavii.
- Informe a Quavii sobre cualquier irregularidad que detecte en su centro de medición.



Seguridad en Instalaciones Internas



No colgar objetos
en las tuberías de
gas natural.



Verificar que las
uniones de las
tuberías de gas
estén en buen estado.



Si no se utiliza algún
gasodoméstico, se
debe cerrar la **válvula**
individual de cada
artefacto.



No golpear ni
manipular las
tuberías de gas.



La terma deberá
instalarse en un lugar
con ventilación
permanente.



Quavii realizará
revisiones técnicas
una vez cada 5 años.



Seguridad en Gasodomésticos



No utilizar la cocina a gas para calentar ambientes.



No permita que los niños manipulen las llaves de los gasodomésticos.



Mantener ventilados los ambientes donde estén los **gasodomésticos**



Contratar únicamente a personal especializado para realizar las inspecciones a los gasodomésticos.



Conservar los gasodomésticos en buen estado.



La llama de todos los gasodomésticos deben ser de color azul, nunca amarilla.



Medidas si se detecta **olor a gas**

Recuerde:

Al gas natural se le agrega un fuerte olor llamado mercaptano para permitir una fácil detección en cualquier situación.



Cerrar **la válvula individual de corte general** en su centro de medición, fuera de su vivienda.



Ventilar el área **con olor a gas** y salir de ella.



Llamar a la línea de **Emergencia Quavii 1808**.



No fumar ni encender fuego.



No enchufar ni desenchufar los artefactos.



No manipular los interruptores ni timbres.



Evite usar celulares en el área con olor a gas



Procedimiento a seguir en caso de emergencia.

Procedimiento Quavii



Se reporta al centro de control y atención de emergencias.

01



Quavii envía a la cuadrilla para atender el reporte de emergencia.

02



El técnico evalúa el estado de la emergencia.

03



Se informa al centro de control la finalización de la emergencia y de ser necesario se coordina el mantenimiento y las acciones futuras.

04

Procedimiento Bomberos



Los bomberos convocan a la unidad de atención de emergencia y control de materiales peligrosos hacia el punto de atención en caso de fuga de gas natural.

01



Al llegar a la zona de emergencia, delimitan el área para evitar cualquier accidente.

02



Coordinan con la cuadrilla de emergencias de Quavii el cerrado de válvulas para cortar el flujo de gas natural o dirigir la evacuación solo si los técnicos de Quavii lo indican.

03



Recomendaciones:

- Llame de inmediato al **1808**.
- No esparza agua en el punto de fuga.
- No intente operar las válvulas de la red de tubería.



Beneficios



Genera un ahorro **económico.**



Nuestro servicio cumple con **estándares internacionales.**



Está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.



Es una energía limpia. Su uso contribuye al cuidado del medio ambiente.





Deberes y derechos de los usuarios

Tiene derecho a :

- **Recibir gas natural** de forma continua y sin interrupciones, salvo casos de fuerza mayor.
- **Interponer quejas o reclamos** por el servicio recibido, que sean atendidos de acuerdo al procedimiento establecido por el organismo regulador OSINERGMIN.
- **Solicitar información** sobre el detalle de sus consumos y cargos tarifarios.
- **Solicitar el cambio** de titular del servicio.
- **Que su servicio sea reconectado**, tan pronto se superen las causas que hubiesen motivado una eventual suspensión.
- **Recibir un reintegro** si pagó de más, en caso de error en la facturación emitida.
- **Recibir la atención debida** ante situaciones de emergencia referentes al servicio, a la acometida y/o a las instalaciones internas.
- **A conocer la ubicación de la red de ductos de gas natural** y los avances constructivos de esta. Visite la página web www.quavii.pe o nuestros Centros de Atención al Cliente.
- **Solicitar la verificación** del equipo de medición si considera que su medidor no está operando correctamente.
- **Todos los derechos** reconocidos por ley y reglamentos aplicables.

Usted debe:

- **Cumplir con el pago** del recibo, a más tardar en la fecha de vencimiento.
- **Permitir el acceso de personal de Quavii** debidamente identificado para que realice la revisión y mantenimiento de las instalaciones externas e internas cuando sea requerido.
- **Informar inmediatamente** a Quavii si detecta personas realizando trabajos de excavación cerca a la red de ductos de gas natural. Recuerde que la seguridad de usted y su familia es nuestra prioridad.
- **Comunicar inmediatamente** a Quavii si detectó una fuga o falla técnica en el servicio de distribución de gas natural.
- **Entregar los documentos necesarios** para verificar que las instalaciones internas cumplan con las especificaciones y las condiciones de calidad y seguridad.
- **Evitar la modificación** en sus instalaciones internas, sin permiso y/o supervisión de Quavii.
- **No efectuar instalaciones que no estén autorizadas** por Quavii que afecten a las instalaciones internas de gas natural.
- **Cumplir con todos los deberes** establecidos por leyes y reglamentos aplicables.
- **Asumir los gastos de reparación**, en caso usted afecte las instalaciones internas por mala manipulación y alguna mejor en su vivienda.



Conoce tu recibo



CONSUMO DETALLADO

Resulta de la suma de la tarifa fija más las tarifas variables que es multiplicada por tu consumo en el periodo de lectura.

SERVICIO DE TRANSPORTE

Es el precio variable de trasladar el gas natural desde la planta de licuefacción en Cañete hasta las estaciones de regasificación de cada ciudad.

MARGEN POR PROMOCIÓN

Es donde figura el número y el monto de la cuota correspondiente a este recibo, por la conexión al servicio.

DEUDA ANTERIOR

Este monto aparece si acumulaste 2 recibos a la fecha de emisión del recibo

TOTAL A PAGAR

Es el monto que suma: el consumo (producto gas), los servicios complementarios que haya adquirido el cliente y la monto de la deuda anterior (si es que la tiene).

RECIBO N° 501-40598286

GASES DEL PACÍFICO S.A.C.
Av. Las Orquídeas n°585 dpto 1102 - Edificio "Fibra" piso 11. San Isidro - Lima
Av. Los Ángeles 407 Piso 4 - Edificio "La Positiva", Urb. California - Trujillo
R.U.C. 20536878573

CÓDIGO DE CONTRATO
584 23451

Cliente: Juan Perez Perez DNI / RUC / CE: 000000000000

Dirección de facturación: Urb. Las Casuarinas mz. "T" lte 01.
Dirección de suministro: Urb. Las Casuarinas mz. "T" lte 01.

CÓDIGO LEC: 12345678912345

Estimado usuario, estos son los conceptos de su recibo:

Producto GAS (155358)	
Gas natural	S/ 8.57
Recargo Fise	S/ 0.10
Servicio de Transporte	S/ 7.07
Servicio de Distribución	
Comercialización Fijo	S/ 1.55
Distribución Variable	S/ 2.97
Servicios complementarios	
MARGEN DE PROMOCIÓN RES (8/96)	S/ 15.83
CUOTA OB.CIVIL.INTS.INT.EM (6/96)	S/ 2.19

Consumo promedio de los últimos 13 meses: 10.07

Emitió el 24/01/2020 Vence el 08/02/2020 Corte el

Detalles del Consumo

	Cantidad	Unidad
N° de Medidor (0041847 2018)	1	Und
Lectura Anterior ()	104.00	m³
Lectura Actual (12/01/2020)	119.00	m³
Volumen consumido a condiciones de lectura	15.00	m³
Factor de corrección del Volumen	1.01	
Volumen a condiciones Estándar	15.24	sm³
Poder calorífico superior, promedio del gas natural	0.0401	Gj/sm³
Energía facturada	0.6112	Gj
Valor mínimo diario (VMD)	0	

Tarifas Aplicadas

Categoría Tarifaria: RANGO 0 - 100 M3
Tipo de Tarifa: Regulada
Tipo de Usuario: Regulado

	Importe	Unidad
Gas Natural		
Precio medio del Gas Natural pagado por el Distribuidor	0.5616	s/ sm³
RECARGO FISE (Ley 29852 - DS.N°021-2012-EM)	0.0065	s/ sm³
Servicio de Transporte		
Flete de transporte virtual	0.4639	s/ sm³
Servicio de Distribución		
Margen de Distribución Variable	0.1955	s/ sm³
Margen de Comercialización Fijo	1.5563	s/ (cliente-mes)
Margen de Comercialización por Capacidad	0.0000	s/ (sm³/d)
Margen por Promoción	0.0000	s/ (cliente-mes)

TOTAL DEL RECIBO MES EN CORRIENTE

Deuda Anterior S/ 0.00

TOTAL A PAGAR S/ 44.25

CUPON N°101432439
Con este número también podrá realizar el pago.

EVITE MOLESTIAS Y RECARGOS POR CORTES Y RECONEXIÓN PAGANDO SUS RECIBOS A TIEMPO.

PAGANDO EN AGENTES NO TIENE RECARGOS ADICIONALES

1 Ubique un agente en hoteles o farmacias.

2 Lleve siempre su recibo.

3 Indique el código de Quavii según el agente.

4 Indique el código de cupón y código de contrato que aparecen en los cuadros superiores de su recibo. Señale el monto a cancelar y \$/sol

5 Para más información visite nuestra web: www.quavii.pe

CÓDIGO DE CONTRATO

Debe ser presentado para recibir Atención al Cliente y para realizar Pagos.

FECHAS DE LECTURA Y CONSUMO ACUMULADO

Periodo de lectura y el consumo acumulado entre las fechas indicadas.

VOLUMEN A CONDICIONES ESTÁNDAR (sm³)

Es la cantidad de gas consumido durante el tiempo indicado en el punto anterior.

TARIFAS APLICADAS

Son las tarifas reguladas y supervisadas por Osinergmin:

- **Precios Fijos** (no depende del consumo): Margen de Comercialización Fijo
- **Precios Variables** (depende del consumo): Precio medio del Gas Natural, Recargo Fise, Flete de transporte Virtual, Margen de Distribución Variable.

Estas tarifas no incluyen IGV.



Somos vecinos
**visítanos en nuestros
Centros de Atención
al Cliente**

Gestiona tu servicio
de gas natural **sin
salir de casa desde
nuestros canales digitales**

*Mensaje de
WhatsApp*



948 259 147

*Llamada
telefónica*



0 801 00001

*Correo
electrónico*



conectados@quavii.pe

Horario de atención:

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Visita nuestra web: **www.quavii.pe**