

GUIA DO CONSUMIDOR



www.comgas.com.br

COMGÁS
Natural



Junho/05 Revisão2

COMGÁS
Natural

Prezado consumidor

A Comgás sente uma grande satisfação de tê-lo como cliente. Temos certeza de que este nosso relacionamento irá durar muitos anos.

Uma parceria que vai trazer mais conforto e qualidade para a sua vida.

A COMGÁS

A **Companhia de Gás de São Paulo** (Comgás) é uma empresa brasileira de distribuição de gás natural canalizado que atende aos segmentos residencial, comercial e industrial, além de fornecer gás natural para veículos. A Comgás está no mercado há mais de 130 anos e possui cerca de três mil quilômetros de rede distribuídos por 44 municípios. É uma concessionária de serviços públicos e sua área de atuação inclui a região metropolitana de São Paulo, além de Campinas, Vale do Paraíba e Baixada Santista.

Conheça mais sobre a Comgás acessando o site

www.comgas.com.br.

O GÁS NATURAL CANALIZADO

O gás natural é constituído, em sua maior parte, de metano, um hidrocarboneto extraído das profundezas do subsolo. É resultado da transformação de fósseis de animais e plantas que existiam na pré-história, sendo uma fonte de energia totalmente natural. O território brasileiro, especialmente a região litorânea, é rico em gás natural, o que garante seu abastecimento por muitos anos.

O gás natural chega até os pontos de consumo de maneira descomplicada, 24 horas por dia. É transportado das plataformas de extração – Campos, Merluza e Bolívia – e distribuído pela Comgás através de tubulações especialmente projetadas, dentro da mais avançada tecnologia.

- O condomínio deve cuidar das instalações de gás executadas, não deixando que ocorram atos de vandalismo contra elas, devido à característica do gás contido nas tubulações.
- Atenção para os itens:
 - Não permitir a colocação de fiação elétrica junto à tubulação ou medidores de gás (caso venha a ocorrer a colocação, obedecer o mínimo de 30 cm de distância e passar a fiação dentro de eletrodutos apropriados, que permitam isolamento entre as tubulações);
 - Não utilizar a tubulação de gás para pendurar objetos;
 - Não permitir a colocação de vassouras, baldes, latas de tintas, solventes ou qualquer outro objeto dentro dos abrigos de medidores e regulador. Essas solicitações são feitas com o intuito de manter as instalações dentro dos padrões de segurança necessários para utilização do gás natural.

PREVENÇÃO DE DANOS

A rede da Comgás está espalhada por diversos lugares nas ruas, calçadas e também dentro dos condomínios. Por isso, é muito importante que sejam tomados os devidos cuidados para prevenir danos, sabendo onde a rede está e solicitando ajuda quando necessário. Fique atento para as instruções:

- Sempre que for realizar obras, reformas e impermeabilizações em áreas comuns do condomínio, atente para os locais onde há possibilidade de existência de rede de gás: próximo ao quadro de medidores, do regulador de pressão ou da VGB (válvula geral de bloqueio), que fica na calçada do prédio;
- Quando for instalar armários, prateleiras, usar furadeira ou fazer qualquer outro tipo de reforma dentro do apartamento, procure se informar no condomínio por onde passa a tubulação de gás e feche a válvula do medidor no período em que estiver desenvolvendo essa atividade.

- *Caso o imóvel seja habitado por deficientes físicos, solicite a um profissional capacitado que posicione o registro de segurança em local acessível ao deficiente;*
- *Em caso de morador com deficiência de olfato, providencie a instalação de um detector de vazamento de gás nas proximidades do aparelho.*

DICAS DE ECONOMIA

- *Sempre regule o aquecedor de acordo com o clima, procurando manter a temperatura da água no mínimo necessário. Temperaturas elevadas do banho aumentam o consumo de gás, assim como o excesso de mistura de água fria com água quente;*
- *No fogão, quando a água começar a ferver, mantenha o fogo baixo;*
- *Ao utilizar o forno, verifique se ele está vedado e procure manter a sua porta fechada, aproveitando ao máximo o calor produzido;*
- *Se a chama do aparelho a gás estiver amarelada, providencie a regulagem do aparelho;*
- *Evite deixar seu aquecedor de acumulação (boiler) ligado fora de horários de utilização.*

RECOMENDAÇÕES AO CONDOMÍNIO

Após a realização da conversão ao sistema de gás natural, solicitamos que sejam tomadas as devidas providências para maior segurança do condomínio:

- *Providenciar a imediata retirada dos botijões ou tanques de GLP que estão no interior do condomínio, os quais, a partir desse momento, ficam sob guarda e responsabilidade do condomínio, cabendo à Comgás apenas orientar e solicitar a devida retirada;*
- *Providenciar, caso não tenha sido executada, a colocação de portas nos abrigos de medidores e regulador. O condomínio deve zelar por esses ambientes, evitando ao máximo a aproximação de crianças ou pessoas desautorizadas;*

Odor

O gás natural originalmente não tem cheiro. Para que sua presença seja detectada em caso de vazamento, adiciona-se um odorante especial que dá a ele seu cheiro característico.

Densidade

O gás natural é mais leve que o ar e por isso, em caso de vazamento, se dissipa rápido e facilmente, minimizando os riscos de acidente.

Toxicidade

O gás natural não é tóxico. O que pode ocorrer por ocasião de um vazamento de gás natural é o deslocamento do ar existente no ambiente, deixando-o pobre em oxigênio e, conseqüentemente, expondo os seres humanos ao risco de asfixia e não de intoxicação.

Aspecto da chama

A chama tem coloração azul, é constante e uniforme.

BENEFÍCIOS DO GÁS NATURAL CANALIZADO

Conforto

O uso do gás natural para o aquecimento de água para torneiras e chuveiros proporciona o conforto da água quente nas atividades do dia-a-dia e um banho mais gostoso, na temperatura adequada.

Segurança

Por ser mais leve que o ar, em caso de vazamento, o gás natural se dissipa rapidamente, minimizando os riscos de acidente. A utilização do gás natural elimina os riscos com manuseio de combustível e, além disso, todas as instalações realizadas pela Comgás obedecem a rigorosas normas de segurança.

Praticidade

O gás natural é muito prático, pois não utiliza vasilhames ou tanques. O fornecimento é constante e ininterrupto, não havendo perda de produto.

Ganho de espaço

Com o gás natural, você sempre ganha espaço. Na sua residência, apartamento ou na área comum do edifício, o gás natural elimina a armazenagem de combustível, aumentando seu espaço útil.

Ambientalmente correto

O gás natural reduz sensivelmente a emissão de poluentes, pois os produtos resultantes de sua combustão são inodoros, isentos de óxido de enxofre e partículas de fuligem.

Atendimento de Emergência 24 horas

A Comgás disponibiliza a todos os seus clientes o Atendimento de Emergência 24 horas por dia, todos os dias da semana. Com segurança e eficiência, os técnicos são especializados e treinados para atender às chamadas com rapidez, em qualquer região da cidade.

PROGRAMAS ESPECIAIS

A Comgás disponibiliza programas especiais para aposentados e desempregados. Saiba mais acessando o site www.comgas.com.br ou por meio de qualquer uma das opções de contato indicadas neste guia.

as normas vigentes permitirem. Consulte a Comgás sempre que tiver dúvidas;

- *Utilize os aparelhos conforme recomendações do fabricante;*
- *Verifique a existência do registro de segurança que foi colocado na ocasião da conversão do aparelho, junto ao flexível, de forma a proporcionar fácil acesso para seu manuseio.*

Conservação de aparelho a gás

- *Mantenha-o sempre limpo e regulado;*
- *Conforme orientação do fabricante, faça a revisão do aparelho a gás periodicamente;*
- *Recomendamos somente o uso de flexíveis metálicos, conforme as normas vigentes;*
- *O sistema elétrico do fogão precisa estar sempre em bom funcionamento – providencie a troca de fios que estejam descascados;*
- *Cuide bem do flexível de seu fogão. Ao puxar o eletrodoméstico para a limpeza, não deixe o flexível metálico muito esticado ou dobrado. Isso pode ocasionar a ruptura da tubulação de cobre interna do acessório e provocar vazamento de gás por esse ponto;*
- *Caso queira limpar a mangueira flexível, utilize um pano de algodão com detergente neutro e nunca palhas de aço ou produtos químicos agressivos;*
- *Em caso de dúvida, não tente solucionar pessoalmente problemas relacionados aos aparelhos a gás. Solicite a visita de um profissional qualificado ou ligue para o Comgás 24 Horas: 0800 110 197.*

Cuidados gerais

- *Não deixe que crianças mexam em aparelhos a gás (fogões, aquecedores, secadoras e outros);*
- *Ao se ausentar por um período prolongado, feche o registro de segurança dos aparelhos a gás;*
- *Não utilize o aquecedor de água ou sua chaminé para a secagem de roupas ou armazenamento de produtos de qualquer espécie;*

- É obrigatória a permanência de chaminés e terminais instalados nos aquecedores. Esses aparelhos têm a função de conduzir os resíduos da queima para a atmosfera, sendo proibido o uso de aparelhos sem esses equipamentos;
- De acordo com as normas brasileiras, é proibida a instalação de aquecedores a gás em forros, armários embutidos, nichos internos ou qualquer local sem ventilação permanente;
- Caso tenham sido feitas fixações em portas ou janelas de seu apartamento para a instalação de aquecedores, mantenha essas aberturas, porque elas foram feitas para garantir a sua segurança na utilização do aparelho. Para sua informação, as aberturas mínimas necessárias para utilização de aquecedores são: superiores (acima de 1.50 m do piso) e inferiores (no máximo a 80 cm do piso);
- Não coloque gaiolas de pássaros em cima dos aparelhos;
- Não permita a secagem de roupas sobre o aparelho;
- Evite fazer armários que envolvam fisicamente e obstruam os aparelhos;
- Mantenha produtos e objetos inflamáveis longe dos aquecedores a gás;
- Para informações sobre aquecedores a gás, lista de aparelhos homologados e instaladoras credenciadas pela Comgás, entre em contato conosco ou acesse o nosso site.

Formas de detectar vazamentos

- Passe uma esponja com água e sabão ou detergente nas conexões aparentes. Se surgirem bolhas, é sinal de que há vazamento;
- Feche os registros/válvulas próximos aos aparelhos e verifique durante 20 minutos se está havendo consumo;
- **Ao menor cheiro de gás, ligue imediatamente para o Comgás 24 Horas - 0800 110 197.**

Operação de aparelhos a gás

- Nunca feche completamente a janela enquanto o aparelho estiver funcionando, pois o ar precisa ser constantemente renovado – salvo onde

ATENIMENTO AO CONSUMIDOR

Atendimento Telefônico

Comgás 24 Horas – 0800 110 197

A Central de Atendimento ao Cliente da Comgás está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana. Através do Comgás 24 Horas, você pode consultar desde informações sobre sua conta de gás até requisitar um Atendimento de Emergência – que possui total prioridade. Além disso, você pode solicitar a ligação, reabertura ou desligamento do gás, emissão de 2ª via de conta, entre outros serviços.

Os atendentes estão aptos a fornecer informações gerais sobre a empresa e suas atividades, tarifas cobradas, usos e aplicações do gás natural e esclarecer também dúvidas sobre consumo ou serviços executados.

Atendimento Pessoal

• São Paulo

A Comgás oferece atendimento pessoal ao cliente na Rua Cel José Domingos de Vasconcelos 373, de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

Novo endereço da loja a partir de agosto/05: Alameda Santos 1800 - Cerqueira César

• São José dos Campos

A Comgás oferece atendimento pessoal ao cliente na Rua Dr. João Batista Soares de Queirós Jr, 1.125 - Jd. das Indústrias. Fone: (12) 3937-5114 de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

Atendimento pela Internet

Visite o site www.comgas.com.br. Nele você encontrará outras formas de atendimento oferecidas pela Comgás.

Entre os serviços disponibilizados no site da Comgás estão: consulta de consumos anteriores e contas em aberto, 2ª via de conta, informações sobre débito automático, transferência de titularidade e pagamento de conta. Além disso, estão disponíveis no site a lista de postos GNV e convertedoras em todo o Brasil.

Se preferir, envie um e-mail: consumidor@comgas.com.br.

Ouvidoria

Caso você não se sinta bem atendido pela Comgás, envie seus comentários e críticas para a nossa Ouvidoria - 0800 161 667. Estamos à sua disposição de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

Se preferir, envie um e-mail: ouvidoria@comgas.com.br.

ORIENTAÇÃO TÉCNICA

A Comgás oferece, gratuitamente, orientação técnica para clientes que desejarem utilizar os serviços do gás natural canalizado. Uma equipe de profissionais altamente especializados encontra-se à sua disposição e/ou de seus instaladores, projetistas, engenheiros, arquitetos, etc.

Casa do Consumidor Comgás

A Casa do Consumidor é um espaço especialmente projetado para que você, cliente, possa conhecer os múltiplos usos do gás natural canalizado em residências, evidenciando-se o conforto, a economia de espaço, a segurança e a facilidade de manuseio e manutenção dos aparelhos que o gás natural proporciona.

A Casa do Consumidor Comgás fica na Rua Augusta, 1.600 - Térreo, São Paulo e está aberta de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas. A Comgás aguarda a sua visita.

INFORMAÇÕES DE SEGURANÇA

Cheiro de gás/vazamentos

Não é normal sentir cheiro de gás no ambiente. Caso isso ocorra, tome as seguintes providências:

- Não acenda luzes nem risque fósforos;
- Verifique se o cheiro existe somente no local ou se vem de fora do imóvel;
- **Ligue imediatamente para o Comgás 24 Horas: 0800 110 197.**

Cuidados com o fogão e o forno

- Antes de acender o fogão, verifique se não há nenhum manípulo (botão) aberto;
- Acenda o fósforo ou acione a ignição elétrica sempre antes de abrir o manípulo (botão) do gás;
- O mau funcionamento do aparelho ou o fato de ele apagar a chama e continuar a emitir gás no ambiente pode acarretar riscos à sua segurança.

Contate a Comgás pelo 0800 110 197 caso a chama do aparelho:

- Não permaneça estável quando estiver sendo utilizada
- Não permaneça acesa na posição mínima ou máxima
- Não se apresente na cor azul
- A chama do forno se apague quando sua porta for fechada
- A chama do forno se apague na posição mínima
- Abra a porta do forno, acenda o fósforo e, por último, abra o gás;
- Abrir o gás para o forno sem o imediato acendimento provoca acúmulo de gás em seu interior. Caso não consiga acender o queimador, feche o registro, deixe o forno aberto e aguarde alguns minutos antes de tentar novamente.

Cuidados com aquecedores de água a gás

- Procure sempre um profissional qualificado e exija o cumprimento das normas brasileiras vigentes de instalação de equipamentos a gás;
- Consulte sempre a Comgás para esclarecimentos e indicação de empresas credenciadas;