

## FAQ – zmiana rodzaju gazu z Ln na E dla Odbiorców z gminy Zawonia

### Co będzie zmieniane i dlaczego?

Zmniejszająca się wydajność tych źródeł lokalnych gazu obecnie dostarczających gaz sprawia, że konieczna jest zmiana na inne bardziej wydajne źródła gazu. Niestety zmiana ta skutkuje również zmianą dostarczanego rodzaju gazu ziemnego z zaazotowanego podgrupy Ln na wysokometanowy grupy E o cieple spalania nie mniejszym niż 34 MJ/m<sup>3</sup>.

Wartość ciepła spalania obecnie dostarczanego gazu ziemnego zaazotowanego z podgrupy Ln jest nie mniejsza niż 22 MJ/m<sup>3</sup>.

Powyzsza różnica w cieple spalania obecnego i nowego rodzaju gazu wiąże się z koniecznością kontroli technicznej i adaptacji wszystkich urządzeń gazowych do spalania nowego rodzaju gazu. Działania te mają na celu zapewnić dalsze bezpieczne i niezawodne użytkowanie tych urządzeń.

### Kogo dotyczy zmiana rodzaju gazu?

Zmiana rodzaju gazu obejmie wszystkich Odbiorców przyłączonych do sieci gazowej G.EN. w miejscowościach:

- Złotów, Złotówek, Trzęsowice, Stanięcice, Grochowa, Czeszów, Budczyce, Zawonia, Niedary, Tarnowiec, Ludgierzowice w gminie Zawonia,
- Łuczyna, Strzelce, Dobroszyce, Nowica, Dobra, Dobrzeń w gminie Dobroszyce.

### Kiedy nastąpi zmiana rodzaju gazu?

Proces zmiany rodzaju gazu realizowany będzie etapowo. Na stronie [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) w zakładce **Aktualności** zamieściliśmy szczegółowy **Harmonogram prowadzenia prac adaptacyjnych urządzeń gazowych**.

### Jak przebiega proces zmiany rodzaju gazu?

W dniu 31 marca 2020 r zakończono proces polegający na **inwentaryzacji urządzeń gazowych** użytkowanych przez Klientów objętych zmianą rodzaju gazu. W chwili obecnej wdrażamy proces **adaptacji urządzeń gazowych** użytkowanych przez Klientów do nowego rodzaju gazu:

- celem adaptacji jest dostosowanie urządzeń gazowych do nowego rodzaju gazu, aby mogły być bezpiecznie i niezawodnie użytkowane,
- adaptacja urządzeń gazowych objęta jest 12 miesięczną gwarancją,
- adaptacja urządzeń zostanie przeprowadzona bezpłatnie przez upoważnionych przedstawicieli G.EN., a wykonujący ją monterzy będą legitymować się identyfikatorem, który będzie można zweryfikować przy pomocy dokumentu tożsamości,
- czynności związane z adaptacją mogą potrwać u Klienta w zależności od typu i ilości urządzeń gazowych od 20 do 60 minut,
- po dokonaniu prac adaptacyjnych monter sporządzi protokół celem potwierdzenia przeprowadzenia tych prac przez użytkownika urządzeń gazowych.

### Kto ponosi koszty inwentaryzacji i adaptacji?

Wszelkie koszty związane z inwentaryzacją i adaptacją urządzeń gazowych ponosi G.EN. W ramach prac adaptacyjnych żaden z monterów nie może żądać od Klienta pieniędzy! Koszty zostają w całości pokryte przez G.EN.

### Czy po zmianie rodzaju gazu wzrosną koszty?

Tak, ale równocześnie wzrośnie wartość energetyczna dostarczanego gazu, która powinna częściowo zrekompensować jego wyższe koszty, ponieważ z pewnością zużycie gazu będzie mniejsze. W efekcie domowe budżety nie odczują tak wysokiego wzrostu wydatków.

## FAQ – zmiana rodzaju gazu z Ln na E dla Odbiorców z gminy Zawonia

### Skutki dla Klientów gazu ziemnego

Zwiększy się komfort użytkowania gazu – mniej spalin i dłuższa żywotność urządzeń gazowych. Przede wszystkim zaś w pełni zaspokajane będą potrzeby obecnych i przyszłych klientów w zakresie zapotrzebowania na gaz.

### Czy można użytkować urządzenia gazowe bez ich adaptacji do nowego rodzaju gazu?

Niestety nie da się jednak zupełnie uniknąć uciążliwości jakie spowodowane zostaną okresem przejściowym. Ze względów bezpieczeństwa urządzenia gazowe nie powinny być użytkowane bez ich adaptacji do nowego rodzaju gazu. Po zaistniałej zmianie rodzaju gazu warunkiem bezpiecznego korzystania z urządzeń gazowych jest ich wcześniejsze przystosowanie do spalania nowego rodzaju gazu. Dopuszcza się z korzystania z jednego palnika powierzchniowego w kuchenkach gazowych dla przygotowywania posiłków. Korzystać jednak z niego można tylko w wietrzonych pomieszczeniach i pod stałym nadzorem osób dorosłych.

### Kto przeprowadza zmianę rodzaju gazu?

G.EN. jako operator systemu dystrybucyjnego zobowiązany jest do nieodpłatnego przeprowadzenia procesu adaptacji urządzeń gazowych do użytkowania nowego rodzaju gazu.

Wszelkie prace związane z inwentaryzacją i adaptacją urządzeń gazowych przeprowadzone zostaną przez upoważnionych przedstawicieli G.EN., a wykonujący je monterzy będą legitymować się identyfikatorem, który będzie można zweryfikować przy pomocy dokumentu tożsamości.

### Skąd klienci dowiedzą się o rozpoczęciu zmiany rodzaju gazu w mojej okolicy?

Działania informacyjne opierać się będą na systemie powiadomień SMS, w eBOK oraz listownie za pośrednictwem Poczty Polskiej.

### Jak przebiega adaptacja urządzeń gazowych?

Adaptację urządzeń gazowych przeprowadza się podczas wizyt monterów upoważnionych przez G.EN. i legitymujących się identyfikatorem, który będzie można zweryfikować przy pomocy dokumentu tożsamości.

Adaptacja przeprowadzana będzie zgodnie z **Harmonogramem prowadzenia prac adaptacyjnych urządzeń gazowych** zamieszczonym na stronie [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) w zakładce **Aktualności**, w godz. 08:00 – 18:00 od poniedziałku do soboty. Czynności związane z adaptacją mogą potrwać w zależności od typu i ilości urządzeń gazowych od 20 do 60 minut.

W trakcie wizyty każde urządzenie gazowe zostanie adaptowane do nowego rodzaju gazu. Niezbędne części i elementy zamienne dostarczy na swój koszt G.EN. W przypadku nieobecności Klienta pozostawiona zostanie informacja z danymi kontaktowymi umożliwiającymi uzgodnienie dodatkowego terminu wizyty.

### Co dokładnie zrobi monter w urządzeniu gazowym?

W zależności od typu urządzenia konieczne są różne operacje. Są one wykonywane zgodnie z wymaganiami producenta urządzenia i mogą obejmować następujące prace:

- wymiana dysz palnika,
- sprawdzanie braku usterek urządzenia i w jego otoczeniu, związanych z bezpieczeństwem technicznym,
- ustawienie ciśnień na dyszach,
- kontrola działania.

### Kto ma prawo wejść do mieszkania, domu lub zakładu?

Działający na zlecenie G.EN. pracownicy są zobowiązani do wylegitymowania się okazując wystawioną przez G.EN. legitymację i dowód osobisty. W razie wątpliwości dotyczących ich prawidłowości klient powinien zanotować nazwisko i przed umożliwieniem dostępu skontaktować się ze specjalnym numerem kontaktowym:

**61 896 65 15**

czynnym od poniedziałku do piątku w godz. 07:00 – 18:00.

## FAQ – zmiana rodzaju gazu z Ln na E dla Odbiorców z gminy Twardogóra

### Gdzie i jak można zweryfikować tożsamość monterów?

Wszelkie prace związane z inwentaryzacją i adaptacją urządzeń gazowych przeprowadzone zostaną przez upoważnionych przedstawicieli G.EN., a wykonujący je monterzy będą legitymować się identyfikatorem ze zdjęciem, który będzie można zweryfikować przy pomocy dokumentu tożsamości monterów.

W przypadku każdorazowego zgłoszenia jakiegokolwiek niepokojącej sytuacji związanej z prowadzoną akcją, Klienci będą mogli kontaktować się pod specjalnym numerem kontaktowym:

**61 896 65 15**

czynnym od poniedziałku do piątku w godz. 07:00 – 18:00.

*(od poniedziałku do piątku w godz. 07:00 – 15:00 rozmowa klient będzie łączona z Biurem Oddziału w Twardogórze, natomiast od poniedziałku do piątku w godz. 15:00 – 18:00 i dodatkowo w sobotę w godz. 07:00 – 18:00 rozmowa klienta zostanie przekierowana na telefon dyżurny serwisanta Oddziału w Twardogórze)*

### Jak przebiega proces zmiany rodzaju gazu w obliczu COVID -19?

W celu zapewnienia możliwie największego bezpieczeństwa i ochrony zdrowia, przedstawiamy rekomendowane środki ostrożności w postępowaniu związanym z dostosowaniem urządzeń gazowych do nowego rodzaju gazu ziemnego:

#### **Odbiorca gazu powinien:**

- zgłosić potrzebę ustalenia indywidualnego terminu przeprowadzenia prac adaptacyjnych w przypadku odbywania kwarantanny,
- używać maseczki ochronnej podczas wizyty monterów,
- przestrzegać zasad zachowania bezpieczniej odległości (1,5 – 2 m) od monterów,
- przejść do pomieszczenia w którym nie są przeprowadzane prace serwisowe i umożliwić samodzielną pracę monterowi,
- utrzymywać zalecaną odległość przy powitaniu i pożegnaniu,
- zdezynfekować klamki drzwi wejściowe i w lokalu przed i po wizycie monterów.

#### **Monterzy działających na zlecenie G.EN. będą:**

- przemieszczać się własnym samochodem,
- pracować samodzielnie,
- ograniczać bezpośredni kontakt z Odbiorcą gazu,
- używać maseczek ochronnych i jednorazowych rękawiczek,
- dezynfekować powierzchnie adaptowanych urządzeń.

### Co się stanie jeżeli odmówię dostosowania moich odbiorników do nowego gazu?

Zabronione jest użytkowanie urządzeń gazowych, które nie zostały odpowiednio dostosowane. W przypadku braku dostosowania urządzeń gazowych z winy Klienta G.EN. ze względów bezpieczeństwa wstrzyma dostawę gazu do czasu zaadaptowania urządzeń do nowego rodzaju gazu.