

Preparado para emergencias

Protégete a ti mismo y a tus seres queridos durante un corte de energía



Hacemos todo a nuestro alcance para evitarlos, pero a veces suceden cortes de energía inesperados. Por ello, queremos que todos nuestros clientes estén preparados en caso de una emergencia.

Esta guía lo ayudará a elaborar un plan, reunir suministros y mantenerse a salvo antes, durante y después de un corte de energía.

Tabla de contenidos

3 Información de recursos

4 Preparación previa a la tormenta

5 Contactos importantes

6 Lista de verificación del kit de emergencia

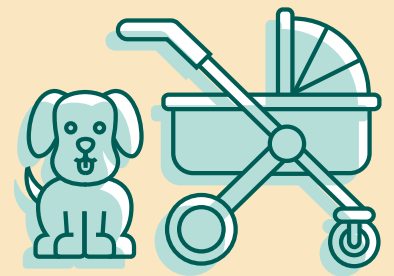
7 Antes de reportar un corte de energía

8 Qué hacer y qué no hacer

9 Seguridad durante un corte de energía

11 ¿Por qué se corta la energía?

12 ¿Cómo restauramos la energía?



¿Los niños, las mascotas u otros requieren asistencia especial en el hogar?

Esta guía describe los pasos adicionales que deberá seguir para ayudar a proteger a sus seres queridos.

Información de recursos

Llame al 911 para emergencias que requieran la policía, bomberos o asistencia médica.

LÍNEA DIRECTA DE EMERGENCIA DE TORONTO HYDRO

Reporte cortes de energía o líneas caídas durante 24 horas, 7 días a la semana.

416-542-8000
(presione el número 1)

311 TORONTO

Información las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sobre los servicios de la ciudad que no son de emergencia, incluidos los centros de calentamiento y enfriamiento, la remoción o poda de árboles y más.

Marque 3-1-1
toronto.ca/311
[@311Toronto](https://twitter.com/311Toronto)

SEGURIDAD PÚBLICA DE CANADÁ

Información y recursos sobre seguridad y preparación para emergencias.

getprepared.ca

AUTORIDAD DE SEGURIDAD ELÉCTRICA

Información sobre seguridad eléctrica e inspecciones.

1-877-372-7233
esasafe.com

MANEJO DE EMERGENCIAS EN ONTARIO

Alertas, actualizaciones e información en toda la provincia sobre situaciones de emergencia o desastres.

[@OntarioWarnings](http://ontario.ca/alert)

ENVIRONMENT CANADA

Alertas públicas de clima e información de pronósticos.

weather.gc.ca

CRUZ ROJA CANADIENSE

Asistencia a comunidades afectadas por emergencias.

1-800-418-1111
redcross.ca

AMBULANCIA ST. JOHN

Atención de emergencia a través de primeros auxilios, transporte médico y servicios de evacuación.

416-967-4244
sja.ca

CORPORACIÓN HIPOTECARIA Y DE VIVIENDA DE CANADÁ

Información sobre cómo volver a ocupar su hogar luego de un corte de energía prolongado.

1-800-668-2642
cmhc-schl.gc.ca

OFICINA DE SEGUROS DE CANADÁ

Información sobre tipos de pólizas de seguro y cobertura.

416-362-2031
ibc.ca

TELEHEALTH ONTARIO

Preguntas e inquietudes sobre su salud.

1-866-797-0000
ontario.ca/page/get-medical-advice-telehealth-ontario

Preparación previa a la tormenta

Vale la pena estar preparado; siga esta lista y asegúrese de que todos en su hogar sepan exactamente qué hacer en caso de una emergencia.



Estar preparado para emergencias

1. Imprima esta guía y guárdela en un lugar seguro.
2. Prepare o renueve su kit de emergencia de 72 horas.
3. Actualice sus números de contacto de emergencia.
4. Establezca un lugar de reunión en caso una evacuación.



¿Dispositivos médicos electrónicos en el hogar?

Si alguien en su hogar depende de dispositivos médicos que funcionan con electricidad, como un respirador artificial o una máquina de diálisis, regístrese con nosotros para recibir una notificación de cortes de energía planificados.

Llame al **416-542-8000** o complete el formulario en la página:

torontohydro.com/beprepared



¡Reciba notificaciones!

Regístrese ahora para recibir notificaciones sobre cortes de energía y avisos de restauración por correo electrónico en nuestra página web:

Mytorontohydro.com (en Mis servicios)



Pasos a seguir cuando se avencinen condiciones climáticas extremas

1. Sepa qué equipo tiene (como radiadores de agua caliente) y cómo lo puede proteger.
2. Apague y desconecte dispositivos electrónicos innecesarios.
3. Cargue su teléfono móvil para que tenga la batería llena en caso de un corte de energía.
4. Surta sus recetas médicas.
5. Asegure ventanas, puertas y muebles y equipos de exterior.
6. Llene el tanque de gasolina de su vehículo y estacione su vehículo en un área protegida, si es posible.

Contactos importantes

Tómese el tiempo ahora para escribir detalles importantes que pueda necesitar en una emergencia. Asegúrese de que cada miembro de su hogar sepa dónde encontrar esta información.

LUGAR DE REUNIÓN DE EMERGENCIA

Ubicación:

CONTACTO DE EMERGENCIA

Nombre:

Dirección:

Número de teléfono:

MÉDICO DE LA FAMILIA

Nombre:

Número de teléfono:

Recetas médicas/dosis/condiciones médicas/dispositivos médicos:

FARMACIA

Dirección:

Número de teléfono:

COMPAÑÍA DE SEGUROS

Nombre:

Número de teléfono:

Número de póliza del hogar:

Número de póliza del vehículo:



Tres maneras de mantenerse informado

1. Verifique las actualizaciones de estado sobre cortes de energía en su área con nuestro mapa en línea:
torontohydro.com/outagemap
2. Siga **@torontohydro** en Twitter para obtener las últimas actualizaciones.
3. Consulte los medios de comunicación locales para obtener noticias, actualizaciones e instrucciones de las autoridades, o pida a sus familiares y amigos que le brinden novedades al respecto.

Lista de verificación del kit de emergencia



Comida y agua

- Agua embotellada (4 litros por persona por día)
- Alimentos no perecederos y listos para comer
- Abrelatas manual
- Platos, vasos y utensilios desechables



Primeros auxilios y medicamentos

- Kit de primeros auxilios
- Suministro para una semana de medicamentos esenciales y copias de todas las recetas
- Bolsa térmica y compresas de hielo para ayudar a mantener todos los medicamentos fríos



Herramientas y suministros básicos

- Linternas y baterías nuevas
- Fósforos y encendedores
- Una radio de cuerda o con pilas
- Cargadores de coche o cargadores portátiles para cargar dispositivos electrónicos
- Kit básico de herramientas que incluye un cuchillo, alicates, destornillador, cinta adhesiva y una llave inglesa
- Bolsas de basura y toallas de papel
- Aguja e hilo
- Papel y bolígrafo
- Extintor de incendios
- Señales de bengalas y silbatos
- Efectivo (es posible que los cajeros automáticos no funcionen durante un corte de energía)



Saneamiento

- Cubo resistente que se puede usar como inodoro de emergencia
- Cal clorada en polvo, desinfectante e insecticida doméstico
- Lejía líquida doméstica o tabletas de purificación de agua
- Bolsas de plástico resellables
- Desinfectante de manos



Para niños y bebés

- Fórmula y botellas
- Pañales y toallas húmedas
- Medicamentos



Para mascotas

- Comida, agua y recipientes
- Correa, arnés y bozal
- Etiquetas de identificación y licencias
- Medicamentos y registros de vacunación
- Números telefónicos locales del refugio de animales

Antes de reportar un corte de energía

¿El corte de energía sucede solo en su hogar?

Si sus vecinos tienen energía, su interruptor principal puede haberse disparado. Sabrá que esto ha sucedido cuando el interruptor se encuentra entre la posición de "apagado" y "encendido". Puede restablecerlo de manera segura siguiendo los siguientes pasos:

- 1 Desenchufe cualquier dispositivo que sospeche que puede haber causado la sobrecarga.
- 2 Abra su panel eléctrico usando una linterna.
- 3 Accione el interruptor a "apagado", luego vuelva a "encendido".
- 4 Si el interruptor se dispara nuevamente, no lo reinicie. Esto puede ser un indicio de un problema más grave y debe comunicarse con un electricista calificado.
- 5 Si su hogar aún usa fusibles en lugar de disyuntores, reemplace el fusible quemado.



¿El corte de energía afectó todo el vecindario?

Si todos en su vecindario no cuentan con electricidad, denuncie el corte de energía en línea en

[torontohydro.com/
reportoutage](https://torontohydro.com/reportoutage)

o llamando al

416-542-8000.

Qué hacer y qué no hacer durante un corte de energía



Qué hacer

- Asegure ventanas, puertas y muebles y equipos de exterior.
- Siempre que sea posible, use una linterna en lugar de velas. Si usa velas, nunca las deje desatendidas.
- Desenchufe los electrodomésticos y los dispositivos electrónicos, y baje al mínimo los termostatos para protegerlos de sobrevoltajes cuando se restablezca la energía.
- Empaque alimentos perecederos como leche, productos lácteos, carnes, pescados, huevos y sobras en una hielera con hielo.
- Deseche cualquier alimento descongelado que haya estado a una temperatura de 4 °C o superior durante más de dos horas. En caso de duda, deséchelo.
- Visite a sus amigos y vecinos, y ofrezca ayuda si la necesitan.
- Limite el uso del teléfono celular para no consumir la batería y active el modo de ahorro de batería.
- Mantenga algunos grifos ligeramente abiertos en invierno para evitar que las tuberías se congelen.
- Mantenga los generadores al aire libre, lejos de ventanas y puertas.



Qué no hacer

- No use barbacoas, calentadores de propano o generadores portátiles en interiores o espacios cerrados como garajes, porches cubiertos y cobertizos. Estos aparatos generan monóxido de carbono, el cual puede ser fatal.
- No use una estufa de gas como fuente de calor.
- No abra su refrigerador o congelador más de lo necesario. Un congelador lleno puede mantener los alimentos congelados por hasta 48 horas siempre que la puerta permanezca cerrada. Un refrigerador cerrado puede mantener los alimentos fríos durante aproximadamente cuatro horas.
- No se acerque a zonas de agua estancada como sótanos inundados o edificios.
- No toque ni se acerque a líneas eléctricas caídas. Manténgase alejado al menos 10 metros (aproximadamente la longitud de un autobús escolar) e infórmenos de inmediato al **416-542-8000 (presione el número 1)**

Seguridad durante un corte de energía



Seguridad del generador

- Solo use generadores portátiles al aire libre para evitar la intoxicación por monóxido de carbono.
- Mantenga los generadores lejos de ventanas y puertas abiertas.
- Nunca conecte un generador directamente al cableado de su hogar. Conecte los electrodomésticos directamente a la salida del generador.
- Use un cable de extensión resistente para exteriores.
- Siga las instrucciones del fabricante para conectar a tierra el generador.
- Si se siente mareado, con náuseas, somnoliento o experimenta dificultad para respirar mientras usa un generador, tome aire fresco de inmediato y busque atención médica.



Seguridad contra inundaciones

- No ingrese a un sótano inundado a menos que esté seguro de que la electricidad está desconectada.
- Si el sótano está inundado y la electricidad está encendida, llámenos al **416-542-8000** para desconectarla.
- Nunca desconecte un electrodoméstico si tiene que pararse en el agua para hacerlo. Esto incluye pisos húmedos.
- No use electrodomésticos, enchufes, interruptores o paneles de interruptores que hayan tenido contacto con el agua hasta que un electricista calificado los haya revisado y limpiado.
- Mantenga los cables y generadores fuera del agua de manera segura.



Si necesita ausentarse de casa

Aquí le mostramos cómo proteger su sistema de fontanería si necesita ausentarse de casa.

En caso de duda, contacte a un fontanero con licencia.

1. Apague el interruptor principal de su casa.
2. Cierre el conducto por donde ingresa el agua a la casa. Proteja el medidor, la válvula y el tubo de entrada con mantas o material aislante.
3. Abra todos los grifos y descargue los inodoros para drenar el agua de su sistema de fontanería empezando por el último piso de su hogar.
4. Una vez drenado, vuelva a abrir el conducto principal para permitir un pequeño flujo de agua. Abra solo el grifo frío en la instalación de menor flujo de agua (fregadero) o abra la válvula de drenaje en el sótano y cierre todos los grifos.
5. Averigüe si es necesario drenar su tanque de agua caliente, ya que no todos los tanques son iguales. Algunos calentadores de gas funcionarán durante un corte de energía. Si necesita drenar su tanque de agua caliente, hágalo con una manguera desde la válvula de drenaje hasta el drenaje.



Qué hacer después de un corte de energía

- Si el equipo y los cables que van desde el punto de conexión hacia el costado de su casa y hacia su hogar están dañados, debe hacer que un electricista aprobado por la Autoridad de Seguridad Eléctrica (Electrical Safety Authority, ESA) lo repare antes de que restauremos su servicio.
- Reporte los árboles dañados o las ramas caídas que se encuentran en propiedad de la ciudad llamando al 311.
- Si el árbol está en su propiedad y cerca de una línea eléctrica, contrate a un arborista con licencia.
- Revise si hay inundación en su sótano. No se acerques al agua estancada.
- Gradualmente, vuelva a encender los electrodomésticos esenciales. Espere de 10 a 15 minutos antes de volver a conectar dispositivos electrónicos para permitir que su red eléctrica se estabilice.
- Asegúrese de que su calentador de agua caliente esté lleno antes de encenderlo. De lo contrario, podría dañar los elementos de calefacción.
- Restablezca relojes eléctricos, temporizadores automáticos y alarmas.
- Reabastezca su kit de emergencia.

¿Por qué se corta la energía?

Estamos actualizando y expandiendo la red eléctrica de Toronto para ayudar a mejorar la confiabilidad y la resistencia del servicio en nuestra ciudad en crecimiento. A pesar de nuestra planificación y preparación anticipada, de vez en cuando pueden ocurrir cortes de energía. A continuación, algunas de las causas más comunes.

CLIMA EXTREMO

- Los vientos fuertes, las tormentas, el hielo y la nieve pueden derribar árboles y ramas en líneas eléctricas y dañar otros dispositivos eléctricos.
- La lluvia y las inundaciones pueden dañar los equipos aéreos y subterráneos.

FALLA EN EL EQUIPO

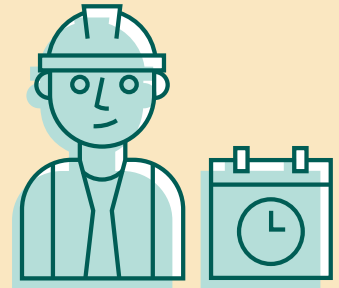
- El envejecimiento de la infraestructura puede causar un mal funcionamiento del equipo.
- Se pueden producir averías debido a la complejidad de los dispositivos eléctricos.

PÉRDIDA DE SUMINISTRO DE ENERGÍA

La pérdida de suministro ocurre cuando Hydro One está experimentando problemas con su suministro de energía y no puede proporcionarnos electricidad. Cuando esto sucede, no podemos proveer de electricidad a nuestros clientes hasta que Hydro One realice las reparaciones debidas.

OTRAS CAUSAS DE CORTE DE ENERGÍA

- Los accidentes automovilísticos pueden derribar postes hidroeléctricos o derribar líneas eléctricas.
- Las ardillas y otros animales pueden hacer contacto con nuestro equipo y causar daños.
- Los equipos de construcción de otras empresas pueden golpear accidentalmente una línea enterrada mientras excavan.
- Los árboles no recortados pueden entrar en contacto con líneas eléctricas.



Cortes de energía planificados

Los cortes de energía planificados se programan ocasionalmente para permitir a nuestros equipos que completen de manera segura los trabajos de reparación, mantenimiento o actualizaciones de nuestros equipos. Cuando esto es necesario, hacemos todo lo posible para notificar a los clientes con anticipación.

Cómo restauramos la energía

A veces, un corte de energía dura solo unos minutos, mientras que en otras ocasiones, puede durar un período prolongado. Nuestro personal de mantenimiento trabaja las 24 horas para restablecer la energía de la manera más rápida y segura posible.

Cuando recibimos reportes de corte de energía, seguimos los siguientes pasos:

1 Enviamos a nuestro personal de mantenimiento

Nuestro equipo viaja a zonas afectadas por el corte en las mismas carreteras que el resto de nosotros. Eso significa que el tráfico pesado puede retrasarlos.

2 Se evalúa el daño

Puede tomar tiempo determinar la ubicación exacta del problema, especialmente si se trata de equipos subterráneos. No se pueden realizar reparaciones hasta que se determine la causa.

3 Se completan las reparaciones

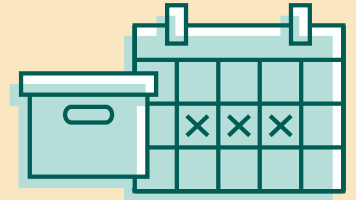
Si bien hacemos todo lo posible para proporcionar tiempos de restauración, no siempre es posible hacerlo.

4 Se prueba el equipo

El personal de mantenimiento se asegura de que el problema se haya resuelto y que la energía pueda restablecerse de manera segura.

5 Restauración de la energía

Restauramos la energía a todos los clientes afectados.



¿Sabía que...?

Solo el 12 % de los habitantes de Ontario tienen un kit de emergencia con suministros suficientes para tres días. Sin embargo, con nuestro clima impredecible, es esencial planificar lo peor. Puede tomar tiempo para que llegue la ayuda después de una crisis, ya sea que se trate de una tormenta de hielo, una inundación repentina o un tornado. Es por eso que todos deben poder cuidarse por lo menos durante 72 horas.