



Cusianagas^{sa}
Empresa de Servicios Públicos

 Línea de Atención
(8) 6819086

 Línea de Emergencia
Celular: 164
018000936521

 www.cusianagas.com

 **Cusianagas^{sa}**
Empresa de Servicios Públicos

Cusianagas, orgullosamente casanareños

 www.cusianagas.com

¡Gracias por confiar en Cusianagas S.A.!

Ahora haces parte de nuestra comunidad de usuarios del servicio de gas natural y estamos orgullosos de contar contigo.

Tienes esta cartilla en tus manos porque nos has elegido como tu empresa prestadora del servicio público domiciliario de gas natural, y nos encanta poner a tu disposición toda nuestra experiencia de más de dos décadas en la región.

Te invitamos a leer esta cartilla, a tenerla a la mano y a consultarla cuantas veces lo requieras. Contiene información de vital importancia para el uso seguro de tu instalación a gas y de tus gasodomésticos y estamos seguros que te será de gran ayuda.

Conoce aquí los distintos usos del gas, nuestros servicios postventa y el adecuado manejo de tu instalación. Entérate de la importancia de realizar tu Revisión Periódica cada 5 años y resuelve todas tus dudas acerca de la gestión comercial de tu servicio.

Al leer este documento, estarás listo para empezar a disfrutar de los beneficios de un combustible seguro y amigable con el ambiente.

¡Bienvenido!



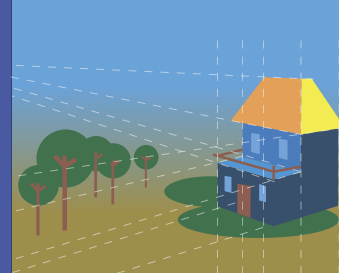
Residencial



Industrial



Vehicular



Construcción



Ya conoces para todo lo que sirve **Cusianagas S.A.** ahora disfrútalo



¿Quiénes somos?

Misión

Cusianagas S.A. E.S.P. Es una organización sostenible, dedicada a brindar soluciones energéticas a partir de la distribución y comercialización de gas natural y otras fuentes de energías limpias, con estándares de calidad que aseguren el cumplimiento de la oferta de servicio y generación de valor a los grupos de interés.

Visión

Cusianagas S.A. E.S.P. Se visualiza como una empresa líder en la implementación de soluciones energéticas eficientes a nivel regional y con proyección a nivel nacional, orientada al crecimiento económico, la satisfacción de nuestros clientes, el desarrollo del capital humano y un comportamiento respetuoso con el medio ambiente.

Política de Calidad

En **Cusianagas S.A. E.S.P.** Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos de manera efectiva, asegurando el cumplimiento de la oferta de servicio y requisitos aplicables, así como la generación de valor a nuestros grupos de interés.



Durante tres décadas Cusianagas S.A. E.S.P. ha trabajado para contribuir al progreso de la región, garantizando la prestación del servicio de gas domiciliario con altos estándares de calidad a más de 58.000 usuarios en cerca de 4 municipios de Casanare.

Dentro de su portafolio de servicio Cusianagas S.A. te ofrece la comercialización de gas natural vehicular en Yopal, y Villanueva.



Línea de Atención
(8) 6819086



Línea de Emergencia
Celular: 164
018000936521



www.cusianagas.com



CASANARE

- 1. Yopal
- 2. Aguazul
- 3. Tauramena
- 4. Monterrey
- 5. Villanueva

Es una mezcla de hidrocarburos livianos en estado gaseoso. Generalmente, esta combinación contiene impurezas tales como vapor de agua, gas carbónico y nitrógeno.

Es la energía más versátil, pues se puede emplear para múltiples usos en la industria, el comercio y es ideal para el hogar, ya que brinda comodidad, economía y rapidez en las labores diarias.

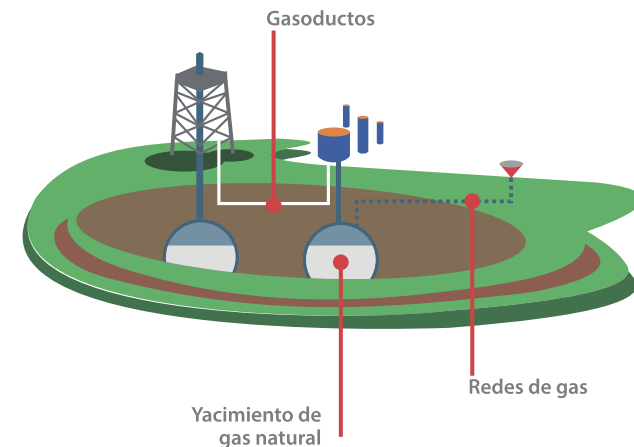
¿Cómo se encuentra?

El gas natural se encuentra, al igual que el petróleo, en yacimientos en el subsuelo en uno de los siguientes estados:

- Asociado: cuando está mezclado con el crudo al ser extraído del yacimiento.
- Libre o no asociado: cuando se encuentra en un yacimiento, en el cual sólo contiene gas.

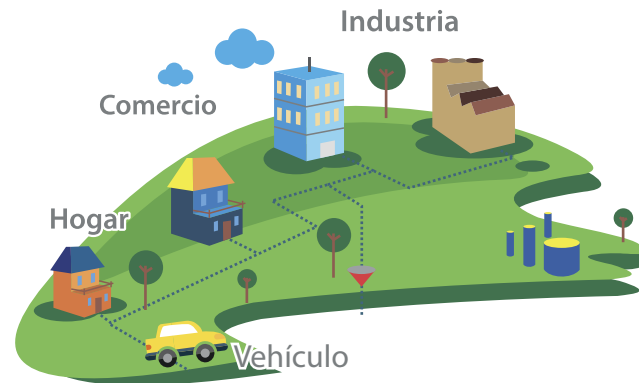
Propiedades y características del gas natural

- ☞ No es tóxico
- ☞ Más liviano que el aire
- ☞ Se dispersa fácilmente
- ☞ No tiene olor



¿Cuáles son las aplicaciones del gas natural?

- **Gas natural en el hogar y el comercio:** se utiliza para la cocción y horneado de los alimentos, calentamiento de agua, secado de ropa, calefacción de ambientes, climatización de piscinas y jacuzzi, iluminación, refrigeración de alimentos, entre otros.
- **Gas natural en la industria:** calentamiento de agua, generación de vapor, como combustible para generadores o motores de combustión, quemadores, incineración de productos de desecho, climatización y demás procesos que requieren uso de energía.
- **Gas natural en los vehículos:** instalando gas natural en tu vehículo como combustible sustituto para los motores de gasolina, disminuyes a la mitad de tus costos y cuidas el medio ambiente.



Beneficios

- El gas natural es el combustible de menor precio y permite obtener un ahorro sustancial en relación con otros combustibles.
Con el gas natural pagarás tu consumo después de utilizarlo, no tendrás la necesidad de pagar por adelantado.
- El gas natural proporciona la seguridad que buscas para tu familia o establecimiento comercial.
- No es tóxico ni corrosivo y se disipa rápidamente a la atmósfera cuando hay alguna fuga, de esta forma se minimizan los riesgos en su uso.
- Como el gas natural llega por tubería, se dispone del servicio las 24 horas y los 365 días del año.
- No es necesario almacenarlo en tanques o cilindros, puedes disfrutar de un suministro continuo, similar al servicio de agua, electricidad y teléfono de cualquier ciudad moderna.
- Es un combustible liviano e inodoro que al hacer combustión no produce gases tóxicos ni ningún tipo de residuo (ceniza u hollín).



Servicio Postventa

Recuerda que las reparaciones o modificaciones de las instalaciones de gas deben ser realizadas por personal competente y certificado por un organismo certificador o el Sena y registrado ante Llanogas.

Cusianagas S.A. E.S.P. ofrece a todos los usuarios los siguientes servicios adicionales:

- Conexiones de equipo a gas
- Arreglo de instalación interna
- Traslado de punto y/o internas
- Puntos adicionales
- Cambio de regulador de segunda etapa
- Cambio o traslados de válvula interna de paso
- Reparaciones de defectos encontrados en la Revisión Periódica

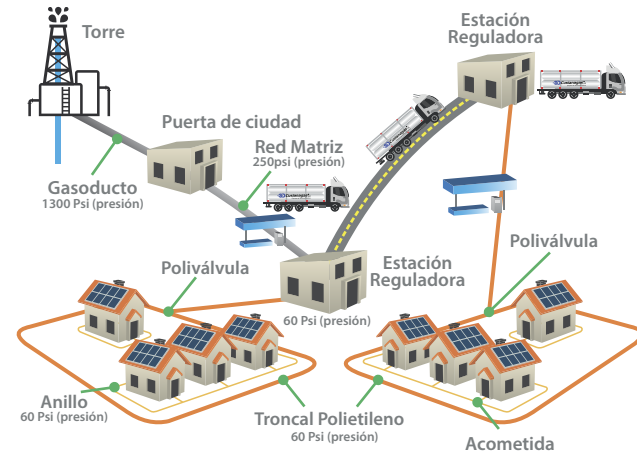
Procesos que solo deben ser ejecutados por el distribuidor: Cusianagas S.A. E.S.P.

- Traslados de medidor
- Cambio de regulador de primera etapa
- Cambio de medidores
- Operación de la acometida - redes externas



Distribución

¿Cómo se distribuye el gas natural?



¿Cómo funciona el gasoducto virtual?

Es un medio innovador de distribución que compone la técnica de compresión de gas para trasladarlo en vehículos a otros municipios, permitiendo el acercamiento a esos sitios donde no llega el gasoducto.



Requisitos de vinculación

Requisitos para tu vinculación al servicio de gas natural domiciliario

➤ Requisitos Documentales

- Fotocopia de cédula del propietario, quien debe venir o enviar autorización con diligencia de presentación personal ante notario o inspección.
- Fotocopia del impuesto predial.
- Para escrituras de 2017 hacia atrás "traer las dos primeras hojas" y certificado de tradición y libertad con expedición no mayor a 90 días.
- Para escrituras de 2018 en adelante traer fotocopia de las dos primeras hojas.
- Predios de constructoras puede presentar promesa de compraventa y acta de entrega.
- Predios de urbanizadoras, acta de adjudicación del predio o resolución de asignación de la vivienda o sana posesión.
- También puede presentar contrato de compraventa soportado con extrajuicio de posesión y mejoras expedido por la notaría, con expedición no mayor a 30 días.
- Presentar copia de un recibo de energía o acueducto, o certificado de

estratificación expedido por la Alcaldía.

- Informar una dirección de correo electrónico.

➤ Requisitos técnicos

- Confirmar la existencia de redes sobre el predio. En caso de no existir redes en el sector, se debe realizar el trámite para la solicitud de disponibilidad y viabilidad del servicio (pasar por escrito la solicitud indicando la dirección del predio o predios que se beneficiarían del servicio y adjuntar el plano de ubicación físico y magnético).
- El barrio no debe estar incluido en los definidos como zona de alto riesgo o de humedales. En caso de no tener claridad de la ubicación del predio, se debe solicitar visita de inspección.

La vivienda debe contar con:

- Cocina con techos, paredes y ventilación adecuada
- División de recintos

Componentes de la instalación

- **Cargo por conexión:** es aquella conexión externa de la red de gas, que está compuesta por la acometida, el centro de medición que comprende el sistema de regulación y el medidor en donde se registrará el volumen de gas que el cliente consume periódicamente.
- **Acometida:** es la derivación que se hace de la red de gas natural (anillo de distribución) al centro de medición de cada predio, esta instalación se realiza a través de una excavación de 60 centímetros de profundidad y es realizada por **Cusianagas S.A. E.S.P.**
- **Centro de medición:** comprende el sistema de regulación y medición (medidor, regulador, válvula, elevador) y es el que registra el volumen de gas que el usuario consume periódicamente.
- **Instalación interna:** es el conjunto de tuberías y accesorios que van desde el centro de medición hasta el gasodoméstico, generalmente están constituidas en tubería de cobre, pealpe, o en tubería de acero galvanizada, esta instalación puede ser de dos tipos:

Tipos de Instalación

- **Instalación a la vista:** es una instalación a gas donde la tubería se ancla superficialmente a las paredes de la vivienda según NTC 2505 de 2006.
- **Instalación empotrada:** instalación a gas donde la tubería se instala en una regata previamente realizada por el usuario de acuerdo con las especificaciones descritas en la NTC 2505. (Regata: es una abertura realizada sobre el piso o pared, con el fin de ser utilizada para instalar una tubería).

Se recomienda: asegurar una correcta ventilación en el sitio donde se ubique la cocina para que haya una buena combustión y no se incremente el monóxido de carbono CO.



Instalación a la vista



Instalación empotrada



Inspección previa y Certificación

Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. Estas pruebas son realizadas por un Organismo de Inspección Acreditado.

- ☞ **Conexión de gasodomésticos:** es el proceso de instalar, conectar, poner en marcha y controlar el equipo según el procedimiento interno de la compañía.
- ☞ **Puesta en servicio:** es la entrega final del servicio de gas natural.



Instrucciones de uso de la red interna

- ☞ Evita manipular la tubería de gas natural en la propiedad, no insertes ningún tipo de elemento, ni golpees la tubería.
- ☞ La ventilación es muy importante en caso de descubrir una fuga de gas natural, por eso se recomienda no obstruir el área por los sitios donde el aire pasa.
- ☞ Comprueba que no se presente escape de gas natural mucho antes de encender cualquier gasodoméstico.
- ☞ Realiza la jornada de higiene de tus gasodomésticos con un distribuidor o empresas autorizadas.
- ☞ Sigue las instrucciones y/o recomendaciones de instalación, uso y mantenimiento del fabricante de los gasodomésticos.
- ☞ Si deseas modificar la instalación interna, debes contratar personal calificado bajo las normas técnicas vigentes, para obtener, de un Organismo de Inspección Acreditado, el certificado de control requerido.

Instrucciones de uso del centro de medición

- ☞ El centro de medición solo debe ser revisado por el personal de Cusianagas S.A. E.S.P.
- ☞ En caso de alejarte del recinto, se aconseja realizar el cierre de las válvulas de los gasodomésticos y centros de medición para restringir el paso del gas.
- ☞ Si el servicio de gas es suspendido por la empresa, las válvulas deben permanecer cerradas hasta que la distribuidora autorizada indique abrirlas.
- ☞ La manipulación o el daño de los instrumentos técnicos, puede causar riesgos en la salud de tu familia, también exponerte a una sanción legal.

Garantía de materiales y labor ejecutada

- ☞ **Garantía de acometida:** Cusianagas S.A. E.S.P. establece una garantía de (1) año sobre la acometida.
- ☞ **Garantía sobre la instalación interna:** se otorga una garantía de un (1) año sobre las instalaciones internas ejecutadas directamente por Cusianagas S.A. E.S.P.
- ☞ **Garantía de labor ejecutada:** la empresa estipula la garantía de un (1) año, a todos nuestros materiales a partir de la realización de los trabajos.
- ☞ **Exclusiones de garantía:** esta garantía no cubre ningún tipo de actos destructivos, malintencionados, rebelión, disturbios o situaciones de mayor gravedad, así como deterioro por cumplimiento de vida útil, descuidos o manipulación del usuario.



Comparación del gas natural frente a energía y GLP

GAS NATURAL vs ENERGÍA ELÉCTRICA



1. Más económico.



2. Calienta más rápido.



3. Siempre está disponible. Cuentas con él cuando lo necesitas.



4. Contribuye a la protección del medio ambiente.

5. Valoriza tu vivienda al contar con todos los servicios.

6. Servicio rápido y oportuno.

GAS NATURAL vs GAS PROPANO



1. Siempre está disponible. No hay que pedirlo, cargarlo o correr detrás de él.



2. No ahuma las ollas.



3. Solo huele en caso de fuga.

4. Gracias al medidor podrás cuantificar tu consumo y pagar mes vencido.



5. No ocupa espacio en el hogar. Se distribuye por tubería



6. Es seguro, no se almacena en el hogar y llega a baja presión.

7. Puedes instalar en tu casa estufa, horno, calentador, secadora y cualquier otro artefacto que funcione con gas natural.

Uso racional del gas

- Apaga el piloto de los artefactos que no utilices.
- Tapa los recipientes al cocinar, así no se desperdicia el calor ni el gas.
- Se recomienda cocinar con ollas a presión, debido a que estas consumen menos gas y la comida está lista en menos tiempo.
- Los fogones de la estufa deben revisarse con frecuencia, ya que si permanecen sucios y se tapan consumirán un 10% más de lo que deben.
- Cambia las ollas que tienen el fondo deforme y/o con hollín.
- Haz la Revisión Periódica cada 5 años.



Revisión Periódica

La RP se hace cada 5 años, es importante en el funcionamiento del servicio para saber si las instalaciones de gas y los gasodomésticos en tu vivienda o establecimiento, funcionan adecuadamente y así proteger tu vida, la de tu familia y la comunidad.

Es responsabilidad del usuario solicitar la revisión a un Organismo de Inspección Acreditado -OIA, empresas acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación -ONAC y registradas ante Cusianagas S.A. sí podrás obtener el certificado de conformidad o informe de resultados. En tu factura deben aparecer los plazos mínimo, máximo y de suspensión.

Etapas de la Revisión Periódica

☞ **Plazo Mínimo (Faltando 5 meses)**

Cusianagas S.A. E.S.P. te enviará una carta informándote la obligación de programar la visita, 5 meses antes de la fecha máxima para la realización de la RP, si no cumples, el servicio será suspendido.



☞ **Faltando 1 mes**

Si faltando un mes para la fecha máxima, Cusianagas S.A. no ha recibido el Certificado de Conformidad, te escribirá nuevamente para recordarte la obligación de hacer oportunamente la RP, so pena de suspensión del servicio.

☞ **Faltando 10 días**

Si faltando 10 días para la fecha máxima, Cusianagas S.A. no ha recibido el Certificado de Conformidad, te escribirá por tercera vez para avisarte que el tiempo se te está agotando, que si en 5 días no lo presentas, el servicio será suspendido.

☞ **Plazo Máximo**

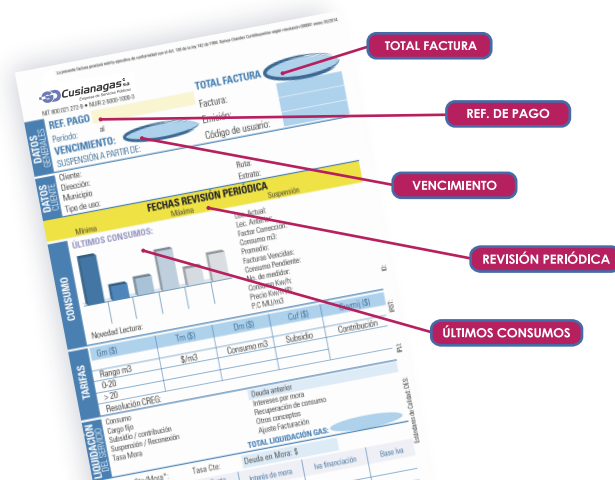
Si llegada la fecha máxima, Cusianagas S.A. no ha recibido el Certificado de Conformidad, procederá a la suspensión del servicio por la seguridad del usuario.

En caso de reconexión, el OIA debe enviar el certificado de conformidad de la instalación o solicitar la inspección a Cusianagas S.A., a través de la línea de atención (8) 6819086 o en la página web: www.cusianagas.com



Conoce tu factura

- **Código de usuario:** ten presente este código al momento de realizar una PQR en la empresa.
- **Ref. Pago:** ten presente esta referencia para hacer tus pagos a través de cualquier medio de pago autorizado.
- **Fecha de vencimiento:** encuentra acá la fecha máxima para realizar el pago.
- **Fecha de suspensión:** ten presente que esta fecha te indica si el pago no aparece registrado que se te suspenderá el servicio.
- **Últimos consumos:** Registro de los últimos 6 meses de consumo del servicio prestado por Cusianagas S.A.
- **Revisión Periódica:** Si aparecen diligenciados estos campos debes programar con la empresa o con cualquier Organismo de Inspección Acreditado.
- **Total factura:** Este es el valor a pagar en el mes. Nota: Revisa en el respaldo de tu factura los puntos de recaudo autorizados.



Puntos de recaudo autorizados

- Banco de Bogotá
- ATH
- Redeban Multicolor
- Vía Baloto
- Efecty Dimonex
- Éxito
- Supergiros

Nota: Revisa en el respaldo de tu factura los puntos de recaudo autorizados.



Línea de Atención al cliente 681 9086
Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Casanare

- 1. Yopal
Carrera 20 N° 18-66 Barrio El Gavan
- 2. Aguazul
Calle 9 N° 11-86 Barrio San Agustín
- 3. Tauramena
Carrera 12 N° 4-66 Barrio las Villas

- 4. Monterrey
Calle 16 N° 5-05 Barrio Centro
- 5. Villanueva
Calle 13 N° 9-45 Barrio Centro



<http://www.cusianagas.com/>
Visita nuestra página web



Si requieres una Petición, Queja y/o Reclamo
[http://www.cusianagas.com/cusiana/servicios_ petitionen_quejas_reclamos_recursos](http://www.cusianagas.com/cusiana/servicios_petitionen_quejas_reclamos_recursos)





¿Qué hacer si huele a gas?

- ❗ Cierra todas las llaves de los artefactos a gas, y si es posible la válvula de corte del centro de medición.
- ❗ Facilita adecuada ventilación en el recinto, abriendo puertas y ventanas para crear corrientes de aire.
- ❗ No manipules interruptores eléctricos, ni prenda fósforos o cigarrillos.
- ❗ Si el olor es muy fuerte, evacúa el establecimiento inmediatamente.
- ❗ Comunícate y espera la llegada del personal de emergencia de Cusianagas S.A.

¡Atención! El gas natural es inodoro, para tu seguridad se le incorpora un químico con olor fuerte y fácilmente detectable.

164
(8) 6819086
018000936521
Líneas de Emergencia

¿Cuándo llamar a la línea de emergencia?



1. Sospecha de fuga de gas. Evita accionar electrodomésticos, interruptores de energía, celulares o equipos que generen chispa.

2. Cierra inmediatamente las válvulas del centro de medición, la red interna y los gasodomésticos.

3. Si el olor es muy fuerte y persistente, evacúa la vivienda y llama desde otro lugar.

4. Antes de excavar o construir sobre la tubería de gas.



Línea de Atención
(8) 6819086



Línea de Emergencia
Celular: 164
018000936521



www.cusianagas.com

Cusianagas^{sa}
Empresa de Servicios Públicos

Preguntas Frecuentes

1. ¿Me pueden suspender el servicio de gas natural si no pago en la fecha establecida?

Sí, el servicio puede ser suspendido si no haces el pago en la fecha límite que indica la factura.

2. ¿Cuántas fechas límites existen para pagar mi factura?

Hay una sola fecha límite de pago, después de la cual, en caso de no cancelar, se procede a la suspensión del servicio.

3. ¿Cuánto se puede demorar la reconexión del servicio?

A partir del momento en que haces el pago, la compañía realiza la reconexión dentro de las siguientes 24 horas.

4. ¿Qué debo hacer para solicitar la reconexión del servicio, luego de haber pagado?

Nada. No es necesario que llames porque la compañía procede a hacer la reconexión dentro de las 24 horas siguientes, una vez realizado el pago.

5. ¿En dónde puedo consultar y generar la factura?

Puedes generarla y consultarla a través de la página web www.cusianagas.com, link Clientes y usuarios, Tu factura. Registrando los 13 números del código de usuario, recuerde tener los elementos emergentes activados.

6. ¿Dónde puedo cancelar la factura del servicio de gas natural?

En la página web www.cusianagas.com, link Clientes y usuarios, Tu factura, Puntos de pago. Encontrarás los puntos donde podrás cancelar la factura de gas natural en cada uno de los municipios.

7. ¿Puedo manipular los dispositivos del centro de medición?

No puedes manipular ningún dispositivo del centro de medición, este trabajo solo lo realiza personal de Cusianagas S.A. en caso de emergencia, si fuera necesario puedes cerrar la válvula.

8. ¿Quién hace la modificación o reparación de la instalación de gas natural?

Esta debe ser ejecutada por personal competente que esté inscrito como firma instaladora o directamente con Cusianagas S.A.

Es importante que el usuario informe a Cusianagas S.A. de estas modificaciones, recuerda que si las reparaciones cambian el diseño y las condiciones de las instalaciones, estas deben ser inspeccionadas con los Organismos de Inspección Acreditados o a través de nuestra empresa.

9. ¿Qué es la Revisión Periódica, cuál es su objetivo y cuándo debe realizarse?

Es una inspección que debes contratar para verificar el correcto funcionamiento de la instalación interna y de los gasodomésticos; el objetivo de la RP es velar por tu seguridad y la de tu familia. Se realiza en períodos de 55 a 60 meses, la podrás realizar a través de Cusianagas S.A. o directamente con los Organismos de Inspección Acreditados (OIA) por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y registrados para prestar el servicio en la jurisdicción de la compañía.

10. ¿Debo hacerle pagos al personal técnico de Cusianagas S.A.?

No. Todos los cobros se realizan exclusivamente a través de la factura.

11. ¿Qué debo hacer para cambiar el propietario?

Debe allegar el certificado de libertad y tradición del predio con un mes de vigencia, fotocopia de la cédula de ciudadanía del nuevo propietario, y copia de la factura del servicio de gas del inmueble.

12. ¿Qué debo hacer para actualizar el estrato del inmueble?

Allegar el certificado de estratificación emitido por la Secretaría de Planeación del respectivo municipio, en este se debe estipular el acto administrativo y la fecha de su expedición del mismo.

