Cartilla informativa

Llanogas

Tabla de contenido

Líneas de negocio 04
Nuestro propósito 05
Testimonios del servicio 06
Cobertura 07
Nuestras EDS 08
Productos y servicios que ofrecen nuestras EDS 09

Vinculación al Servicio 10
Requisitos documentales para la vinculación al servicio 11
Requisitos técnicos 12
Componentes de la instalación 13

Serfigas 14
Beneficios Serfigas 16
Requisitos para acceder al crédito 17

Certificación de la instalación 18
Revisión periódica 19
Revisión por reforma 20

Conoce y entiende tu factura 21
Conoce tu factura 22
Obtén duplicado de tu factura 23
Naturalmente digital 24
Puntos de pago 25

Omnicanalidad 26
Página web 27
App Llanogas 28
Chat 29
Atención presencial 30
Línea de atención 31
Emergencias 32
Municipios 34

Eficiencia energética 35
Distrito térmico 36
Sistema de cogeneración 37
Movilidad Sostenible 38

Preguntas frecuentes 39

¡Bienvenido a la familia Llanogas!

Depositar la confianza en una empresa para cumplir tus expectativas en el servicio, no es elección fácil, por esto significa un gran honor para nosotros ser elegidos como tu empresa prestadora del servicio público de gas natural. Ponemos a tu entera disposición nuestras más de tres décadas de trabajo con una promesa de mejora contínua dedicada a poder ofrecerte confort en el corazón de tu hogar, calidad, eficiencia, seguridad y soluciones energéticamente limpias.

Siendo tú el motor principal de nuestros esfuerzos, es importante para nosotros que estés informado, por ello construimos esta cartilla como una herramienta que contiene información de vital importancia sobre el uso seguro de tu instalación a gas, tus gasodomésticos y otros aspectos que te facilitarán la vida, lo mejor es que puedes consultarla cuantas veces lo requieras.

¡Recuerda que estamos siempre disponibles para resolver tus dudas, esperamos que este sea el comienzo de una gran experiencia!

Líneas de Negocio

Vinculación al gas natural

Serfigas

Combustibles Vehiculares

Suministro de gas

(INDUSTRIAS Y EDS)

Movildad Sostenible

(CONVERSIONES VEHICULARES Y DEDICADOS)

Distrito térmico

Cogeneración de energía

Nuestro Propósito

Nos mueve mejorar **la calidad de vida de las personas,** llevando confort a sus hogares, eficiencia a sus negocios y contribución positiva a la calidad del aire que respiran; a través de soluciones energéticas eficientes y sostenibles.

Testimonios del servicio

"El gas natural es el corazón y el ADN de nuestra empresa, porque sin él no podríamos procesar nuestra materia prima"

DON VILLA SNACKS

"Sustituir el ACPM por gas natural me implicó una reducción de costos del 50%. Durante 20 años Llanogas ha sido parte importante en el desarrollo de esta empresa"

LAVANDERÍA BURBUJAS

"Desde que fue instalado el servicio es muy eficiente, tienen alta calificación de excelencia, estamos muy satisfechos"

USUARIO COMERCIAL
JUAN M. CUERVO

"Yo no podía cocinar con leña, el médico me lo tenía prohibido muy rápido me instalaron el servicio"

BLANCA URREGO
USUARIA RESIDENCIAL

Cobertura

Se encuentra en los **25 municipios** en los que presta el servicio Llanogas S.A. E.S.P.

GN
Gas natural

GNV
Gas natural vehícular

GNC
Gas natural comprimido

Meta

Cundinamarca

Guaviare

Casanare

Nuestras EDS
(Estaciones de Servicio)

EDS MANARE
Calle 39 D N° 28 - 80
Barrio Emporio
Villavicencio

EDS SERRAMONTE
Lote G Serramonte
Km 3 Vía Acacias
Villavicencio

EDS EL COLONO
Diagonal 15 Cra 25 Km 1
Vía San Juan De Arama
Granada

EDS TOCAREMA
Cra 7 N° 20A-92
Barrio Alto del Rosario
Girardot

EDS MARÍA PAZ
Calle 37 No. 23- 40
Barrio Maria Paz
Yopal

EDS ACACÍAS
Carrera 23 No. 15 - 34
Barrio Cooperativo
Acacías

EDS EL YOPO
Calle 30 N° 13 - 47
Barrio Villa Rocio
Yopal

#TanqueoSeguro
#MedidaExacta
#TanqueaenLlanogas

Llanogas

Productos y servicios que ofrecen nuestras EDS

ESTACIONES DE SERVICIO

PRODUCTOS

- **Gasolina Corriente**
- **Gasolina Extra G-Prix**
- **GNV** Gas Natural Vehicular
- **Diesel**
- **Max Pro Diesel**

SERVICIOS ADICIONALES

- **Lubricantes**
- **Hielo**
- **Aditivos**
- **GLP**

MEDIOS DE PAGO

- **Efectivo**
- **Tarjetas debito y crédito**
- **Primax Card**
- **Pago anticipado**
- **Lineas de crédito**

Vinculación al servicio

Requisitos documentales para la vinculación al servicio

Para el caso de la declaración notarial, debe tener fecha no mayor a 3 meses de anterioridad a la presentación de la solicitud.

1

Fotocopia cédula propietario del predio. Si quien solicita el servicio no es el propietario, adjuntar **autorización del propietario y copia de la cédula.**

2

Informar una dirección de **correo electrónico.**

3

Fotocopia del impuesto predial.

4

Certificado de estratificación expedido por la alcaldía o copia de un recibo de otro servicio público (energía eléctrica o acueducto y alcantarillado).

5

Fotocopia del documento que acredite propiedad del predio según corresponda:

- Certificado de Matrícula Inmobiliaria con expedición no mayor a 3 meses.
- Escritura Pública, copia de las dos (2) primeras hojas por ambas caras (vigencia 2 años).
- Si se encuentra en proceso de escrituración presentar la promesa de compraventa (debe tener vigente la fecha de protocolización) de lo contrario adjuntar carta de la constructora y/o actual propietario soportando la propiedad (vigencia máxima 2 meses).
- Si el predio no se encuentra en proceso de escrituración y no cuenta con el certificado de libertad y tradición o la escritura pública, debe presentar: compraventa del inmueble la cual debe tener vigencia máxima de 1 año, si esta es mayor deberá actualizar los sellos o la sana posesión y/o declaración extra-juicio (vigencia máxima 2 meses).
- Resolución de asignación de la vivienda expedida por la Alcaldía o Gobernación.

6

Si la Vinculación es comercial, adicional a los requisitos anteriores adjuntar lo siguiente:

- Copia del Registro Único Tributario (RUT).
- Certificado de Existencia y Representación Legal para personas jurídicas o registro mercantil para personas naturales, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, el certificado debe tener fecha de expedición no mayor a 1 mes.
- Copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal de la persona jurídica y del apoderado de sociedad.
- Fichas técnicas de los gasodomésticos a instalar.

Requisitos técnicos

1. **Casa construida** con definición de recintos *(estar techada y con puertas externas)*

2. El lugar para la instalación del centro de medición debe **permitir el fácil acceso al mismo,** por cuanto no debe haber material de construcción, rejas, plantas o cualquier elemento que dificulte su acceso.

3. **El predio no debe estar ubicado en zona de alto riesgo,** en zona de protección hídricas (laderas, ríos, caños, barrancos) o humedales según la Planeación de Ordenamiento Territorial.

4. El predio debe tener **la existencia de redes en el andén del predio,** en caso de no existir redes en el sector, el usuario debe realizar la solicitud de expansión de la red, la cual la puede realizar por la página web.

5. **Tener cocina independiente** y con ventilación permanente.

Componentes de la instalación

Acometida

Es una instalación conformada por una tubería derivada de la red de distribucion local que llega hasta el centro de medición.

1. Anillo de distribución.
1a. Tubería de polietileno.
2. Tee de polietileno.
3. Elevador.
4. Válvula de bola (Corte).

Centro de medición y regulación

Es la caja metálica ubicada afuera de cada vivienda o empresa, la cual contiene un medidor, un regulador de presión y una válvula de corte. El medidor es el aparato que mide el consumo de gas en metros cúbicos (m^3).

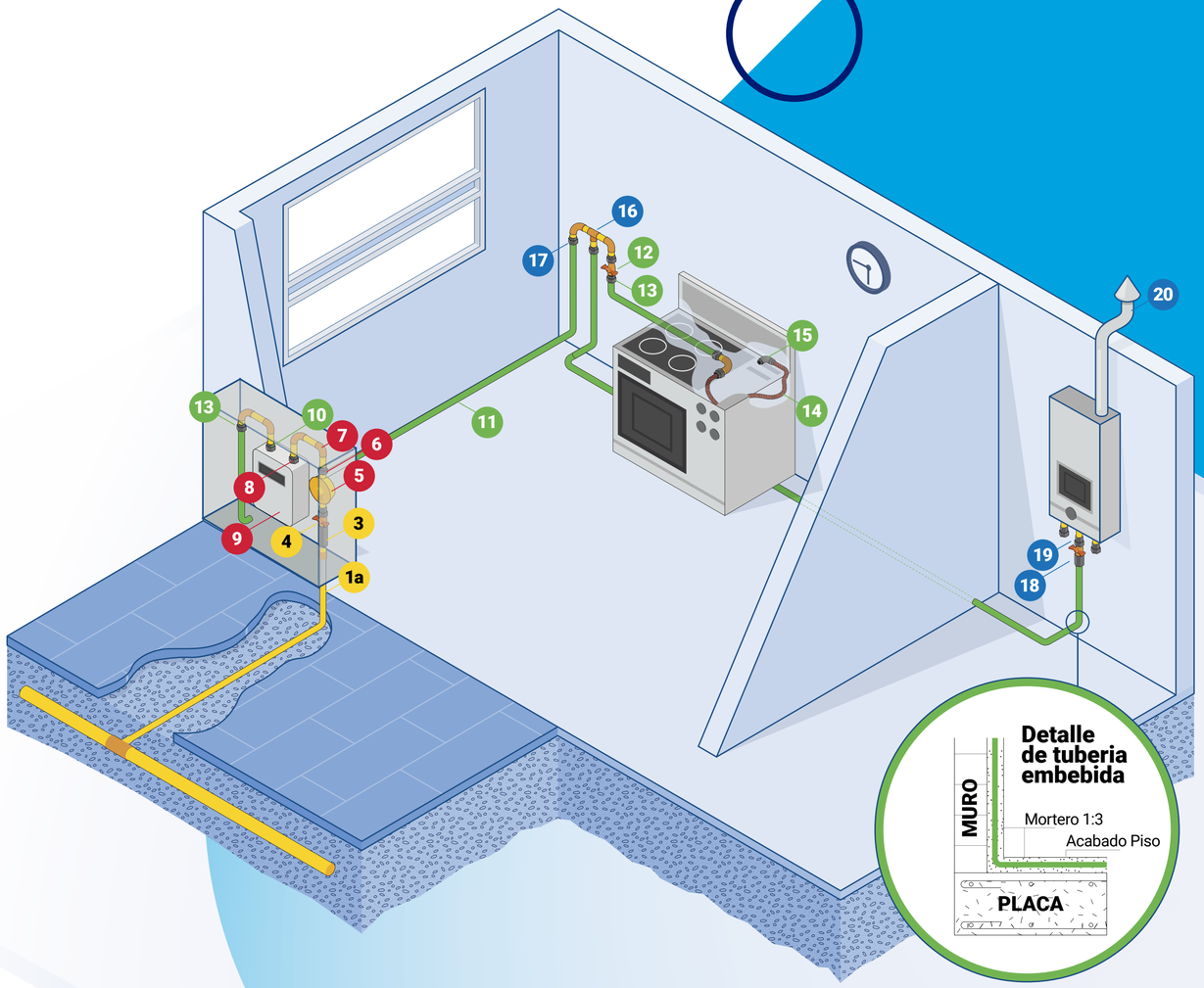
5. Regulador.
6. Niple HG.
7. Codo HG.
8. Conector de entrada.
9. Centro de medición.

Red Interna

10. Conector de salida.
11. Tuberia PE-AL-PE.
12. Válvula de bola (Servicio).
13. Racor.
14. Manguera flexible.
15. Conector.

Punto adicional

16. Tee.
17. Racor.
18. Válvula de bola (Servicio).
19. Conector (Rador de Ø1/2" Copilla).
20. Centro de medición.



Financiamos productos y servicios a través de la factura.

Serfigas

Para disfrutar del gas natural, puedes adquirir fácilmente tus gasodomésticos a través de nuestros aliados comerciales y financiarlos a traves de la factura

¿Qué puedo financiar a través de Serfigas?

Con tu cupo preaprobado de Serfigas puedes adquirir tus gasodomésticos o artefactos **que funcionen con gas natural.**

Gasodomésticos

Estufa, cubierta, campana, horno, BBQ , calentadores, climatizadores, turco a gas, neveras, lavadoras, secadora, entre otros.

Plantas de respaldo eléctrico a gas natural

Conversión de vehículos a gas

Mantenimiento y reparación de Gasodomésticos

Mantenimiento y reparación de vehículos GNCV

Beneficios Serfigas

1. **Cada predio cuenta con un cupo de crédito pre aprobado** de acuerdo al estrato y tipo de uso.

2. En la medida que el cliente cancele las cuotas de financiación y libere saldo de capital (cupo) **este puede usarse sin haber terminado el crédito inicial.**

3. **Se financia desde 1 mes hasta 36 meses,** de acuerdo al plan de cuotas que se ajuste a las necesidades del cliente.

4. **Cómodas cuotas** que pagas a través de la factura.

5. La financiación **no genera cuotas de manejo, ni multas por pago anticipado del capital.**

Requisitos para acceder al Crédito

1. **Ser el titular del servicio en la factura,** en caso de no aparecer como titular es importante realizar el cambio de propietario.

2. **Contar con un cupo preaprobado** y tener saldo disponible.

3. **Cancelar la factura el mismo día de vencimiento o antes,** durante los últimos seis meses.

4. **No presentar suspensiones** del servicio en los últimos **seis (6) meses.**

5. **Presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía.**

Certificación de la instalación

1. Revisión Periódica

Es la inspección obligatoria que debe gestionar el usuario ante un Organismo de Inspección Acreditado cada 5 años a la instalación de gas. Se hacen diferentes pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento para garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidas. Se debe hacer tanto en las líneas individuales como en las líneas matrices.

Plazo mínimo

Mes **55**

Mes **56**

Mes **57**

Mes **58**

Mes **59**

Mes **60**

Plazo máximo

Mes **61**

1era notificación por parte de Llanogas S.A. E.S.P.

2da notificación por parte de Llanogas S.A. E.S.P.

3ra notificación por parte de Llanogas S.A. E.S.P.

2. **Revisión por Reforma**

Cuando el usuario realice modificaciones a la instalación en relación a su tamaño, diseño y artefactos instalados, deberá proceder a hacer revisar su instalación por un Organismo de Inspección Acreditado, de manera inmediata. Se debe hacer tanto en las líneas individuales como en las líneas matrices.

En Llanogas ofrecemos la revisión de la instalación de gas, contáctenos y los asesoramos en este procedimiento.

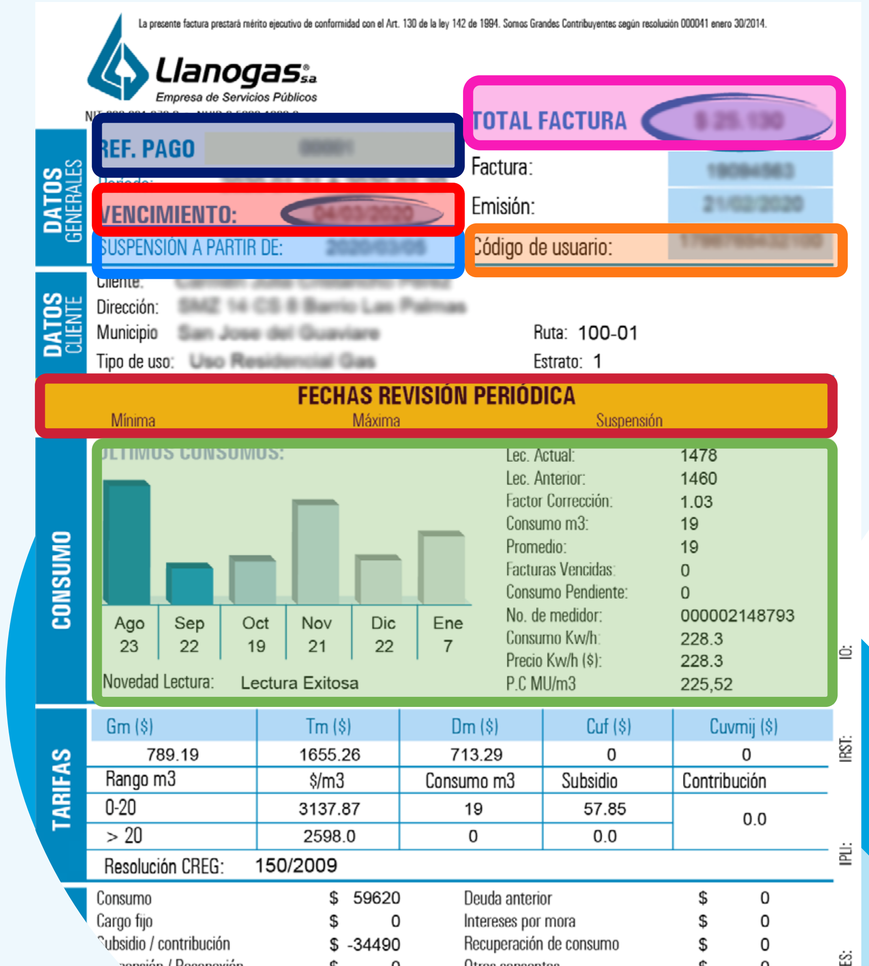
Durante la inspección se pueden encontrar defectos críticos y defectos no críticos

Defecto crítico:
Es un defecto severo que implica la suspensión inmediata por parte de Llanogas S.A. E.S.P.

Defecto no crítico:
Es todo hallazgo que no compromete el cumplimiento de los requisitos del Reglamento Técnico.

Conoce y entiende tu factura

Conoce tu factura



Fecha de vencimiento

Encuentra acá la fecha máxima para realizar el pago.

Código de usuario

Ten presente este código al momento de realizar una PQR en la empresa.

Revisión Periódica

Si aparecen diligenciados estos campos debes programar con la empresa o con cualquier **Organismo de Inspección Acreditado**

Ref. Pago

Ten presente esta referencia para hacer tus pagos a través de cualquier medio de pago autorizado.

Últimos consumos

Registro de los últimos 6 meses de consumo de servicio prestado por Llanogas S.A.

Fecha de suspensión

Ten presente que esta fecha te indica si el pago no aparece registrado que se te suspenderá el servicio.

Total factura

Este es el valor a pagar en el mes.
Nota: Revisa en el respaldo de tu factura los puntos de recaudo autorizados.

Obtén el duplicado de tu factura

A través de **www.llanogas.com** descárgala de forma rápida, fácil y cómoda.

Desde tu celular puedes acceder rápidamente a tu factura ingresando a nuestra oficina virtual.
Escanea este código QR

Naturalmente digital

¿Sabes cómo inscribir tu correo para recibir tu factura? Click aquí

https://www.youtube.com/watch?v=4LgVNtaHcLs

¡Evoluciona digitalmente!

1. Podrás **tener y consultar tu factura** desde tu celular en cualquier momento.

2. Si no encuentras o recuerdas donde dejaste tu factura **la tendrás en tu correo electrónico** siempre.

No te preocupes por tu factura impresa, mes a mes seguirá llegando a tu casa.

Puntos de pago

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

BANCOS / APPS — AL DÍA

- Banco de Occidente
- Bancolombia
- Banco AV Villas
- Banco de Bogotá — A través de portal bancario
- DAVIVIENDA — App & Pagina Web
- banco popular
- COLPATRIA

ach pse — AL DÍA / VENCIDA

MEDIOS ELECTRÓNICOS

- ATH
- Redeban Multicolor
- DAVIplata
- MOVIIRED

AL DÍA

FÍSICOS — AL DÍA

VENCIDA

- efecty
- CON SUERTE — CONSTRUYENDO SUEÑOS
- SuperGIROS
- COTREM
- éxito
- Congente — Cooperativa de Ahorro y Crédito

Recuerda que

- Si tienes dificultad para el pago de tu factura, recuerda llamar a nuestra **línea de atención al cliente (608) 6819080** antes de la fecha de vencimiento de tu factura.
- Cuando recibas tu factura recuerda **revisar tu fecha límite de pago** y así evitarás cobros por suspensión y reconexión.
- **Mantener tus datos actualizados en Llanogas,** te permitirán recibir información de interés, como recordación de tu fecha límite de pago de tu factura.
- En Llanogas contamos con diferentes **líneas de financiación con plazos flexibles.**

¡Queremos estar donde estés!

Para agilizar tus trámites y resolver tus dudas. Tenemos diversos canales para ti:

Chat en línea con un asesor

Para realizar consultas y trámites

3219295535

Marcando la Opción 11

*Consulta el horario a través de WA.

Manuel Asistente virtual

321 9295535

Atención las **24 horas** del día

- Generar duplicado de tu factura
- Agendar rápidamente tu revisión periódica
- Recibir tu factura al correo electrónico

Página web
www.llanogas.com

Redes sociales
@LlanogasSAESP

LÍNEAS DE EMERGENCIAS 24/7

320 3509835
(608) **6784245**
(608) **6819077**

Línea gratuita **164**

Atención **24/7**

LÍNEAS DE ATENCIÓN

323 2540629
(608) **6784049**
(608) **6819080**

Lunes a viernes
7 a.m. a 4 p.m.
Jornada continua

¿Qué puedes hacer desde tu portal?

Página Web:
www.llanogas.com
Horario 24 horas de domingo a domingo

- Pagos por **PSE**
- Solicitud de **servicio de gas natural por primera** vez para hogar, comercio e industria
- **Consultar fecha de entrega** por barrio y fecha aproximada de vencimiento
- Consulta de **formas de pago y puntos de pago**
- Consultar **el punto de pago más cercano** donde te encuentras actualmente
- **Reportar fugas** en la instalación a gas natural
- Generar **duplicado de Factura**
- **Actualización de datos** de contacto
- **Hacer reportes de daños** en la tubería o red de distribución
- Consultar y conocer **información de requisitos y del servicio**
- Un espacio del **paso a paso** de los diferentes trámites en el portal web y Oficina Virtual
- Entrar a **la Oficina Virtual**

¡Queremos estar donde estés!

Para agilizar tus trámites y resolver tus dudas. Tenemos diversos canales para ti:

Chat en línea con un asesor

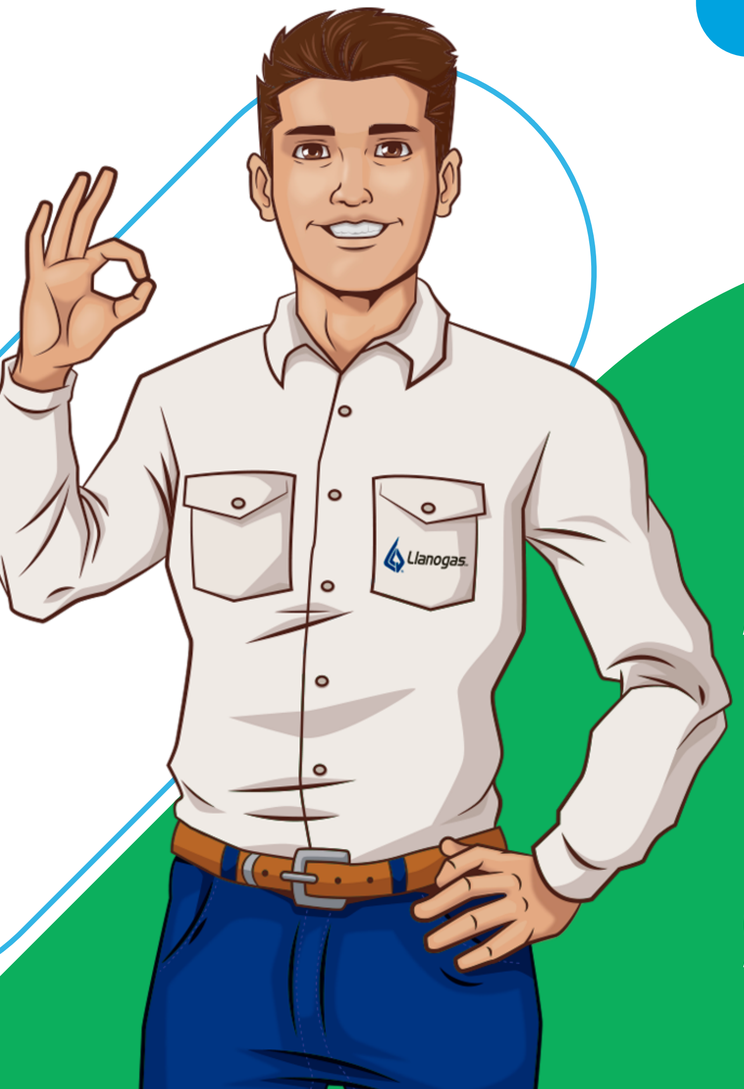
Para realizar consultas y trámites:

321 929 5535

MARCANDO LA **Opción 11**

**Consulta el horario a través de WA.*

Llanogas



Solicita tu **revisión periódica**

Genera el **Duplicado de tu factura**

Servicios adicionales a tu disposición

Paga tu factura

Actualiza tus datos

Consulta tu **estado de cuenta**

Solicitudes de servicios, peticiones, quejas o reclamos **(SPQR)**

A la hora que quieras, en el momento que quieras

Manuel

está donde estés!

321 9295535

Whatsapp - Página web
www.llanogas.com

Conoce **el paso a paso** para realizar transacciones en la oficina virtual y página web.

Reporta fugas en instalaciones de gas natural

Atención presencial

Oficina principal en Villavicencio

Puntos de recepción de documentación en municipios, horarios diferentes.

Tenemos para ti puntos de atención presencial donde puedes realizar todos tus trámites y servicios.

Lunes a viernes
7:00 a.m. a 3:00 p.m.
Jornada continua
Villavicencio

Consulta los horarios de los diferentes municipios en nuestra página web:

www.llanogas.com

Realizar acuerdos de pago a tu medida

Financiar tus servicios

Vincularte al servicio por primera vez

Línea de Emergencias

Horario **24 horas** de domingo a domingo

320 350 9835

(608)**6784245**

(608)**6819077**

Línea gratuita › **164**

¿Qué hacer si huele a gas?

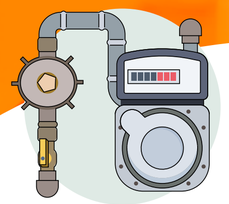
1. **Cierra todas las llaves de los artefactos a gas,** y si es posible la válvula de corte del centro de medición.

2. **Facilita adecuada ventilación en el recinto,** abriendo puertas y ventanas para crear corrientes de aire

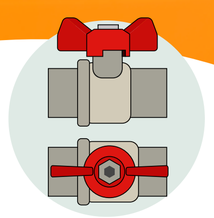
3. **No hagas llamadas dentro del recinto, manipules interruptores o elementos electrónicos, no prendas fósforos, mecheras o cigarrillos**

4. Si el olor es muy fuerte, **evacúa el establecimiento inmediatamente.**

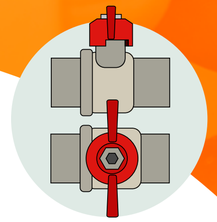
5. Comunícate y espera la llegada del **personal de emergencia de Llanogas S.A.**



CENTRO DE MEDICIÓN



VÁLVULA ABIERTA



VÁLVULA CERRADA

¡Atención!

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

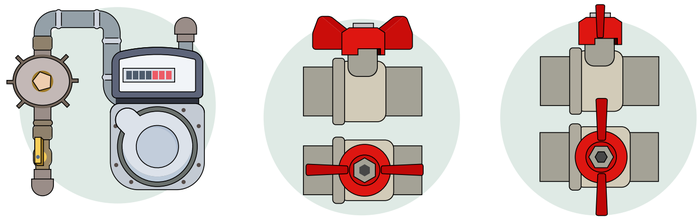
¿Cuándo llamar a la línea de emergencia?

1. **Si percibes olores a gas** en el ambiente o sospechas de una fuga en tu vivienda o la de un vecino.

2. **Cuando se presente un accidente, explosión o llamarada** con un gasodoméstico.

3. **Si identificas que se presentó un daño a la red externa de gas natural** por la ejecución de una obra u otro motivo.

4. **Si vas a realizar una excavación en espacio público,** con el fin de no afectar las redes de gas.



CENTRO DE MEDICIÓN | VÁLVULA ABIERTA | VÁLVULA CERRADA

Líneas de Emergencia

320 350 9835
(608)6784245
(608)6819077

Línea gratuita **164** Horario 24 horas de domingo a domingo

Municipios

Acacías
8:00 - 11:00 am
1:00 - 3:00 pm
Cra 23 No 15-38 B. Cooperativo
Lunes a Viernes

Barranca de Upía
8:00 - 11:00 am
1:00 - 3:00 pm
Cra 3 # 10-39 B. Centro
Lunes a Viernes

Cabuyaro
8:00 - 11:30 am
Calle 13 N 6A - 15
Barrio Los Pescadores
Lunes a Viernes

Cáqueza
8:00 - 11:30 am
1:00 - 3:00 pm
Calle 6 N° 5 - 18 Local 2, B. Manuel F Pabón, Lunes a Viernes

Chipaque
8:00 - 11:30 am
Cll 4 # 5-11 B. Centro
Lunes a Viernes

Cubarral
8:00 - 11:30 am
Cll 9 # 6A-27, B. Santa Lucía
Lunes a Viernes

Cumaral
8:00 - 11:30 am
1:00 - 3:00 pm
Cra 21 # 11-69 B. Centro
Lunes a Viernes

El Castillo
8:00 - 11:30 am
Calle 12 N° 08 - 58 Barrio centro
Lunes a Viernes

Fosca
8:00 - 11:30 am
Carrera 2 # 3-38, B. Centro
Lunes a Viernes

Fuentedeoro
8:00 - 11:30 am
CL 12 # 12-39, B. El Libertador
Lunes a Viernes

Granada
8:00 - 11:00 am
1:00 - 3:00 pm
DIA 15 Cra. 25 Km 1, Via San Juan de Arama, Lunes a Viernes

Puerto Gaitán
8:00 - 11:00 am
1:00 - 3:00 pm
Tra 9 # 7-36 B. El Triunfo
Lunes a Viernes

Puerto Lleras
8:00 - 11:30 am
Calle 7 # 4 - 95 Centro
Lunes a Viernes

Puerto López
8:00 - 11:00 am
1:00 - 3:00 pm
Cll 7 # 6-24 B. Gaitan
Lunes a Viernes

Puerto Rico
8:00 - 11:30 am
Calle 13 # 1-72 B. El Centro
Lunes A Viernes

Quetame y Guayabetal
8:00 - 11:30 am
Carrera 4 N° 1 - 21, Avenida Principal, Puente Quetame
Lunes a Viernes

Restrepo
8:00 - 11:00 am
1:00 - 3:00 pm
Calle 8 N° 4 - 30 Barrio Centro

San Carlos de Guaroa
8:00 - 11:30 am
Calle 6 N° 8 - 19 Apto 101
Barrio Centro
Lunes a Viernes

San José del Guaviare
8:00 - 11:00 am
1:00 - 3:00 pm
Calle 11 # 19-84 B. Porvenir
Lunes a Viernes

San Juan de Arama
8:00 - 11:30 am
Cra 10 # 10-02, B. Centro
Lunes a Viernes

Une
8:00 - 11:30 am
Av 5 #1-72 B. Centro
Lunes a Viernes

Villavicencio
7:00 am - 3:00 pm
Calle 34A Nº 34 - 29, Torre 2, Barrio Barzal

Eficiencia energética

En Llanogas te ofrecemos diferentes alternativas para optimizar tus procesos productivos, usando menos energía y sumándote a las empresas e industrias que hoy generan un impacto positivo al medio ambiente. Permítenos seguir creciendo juntos, acompañarte y ser el aliado estratégico que necesitas.

Te presentamos nuestra nueva línea de eficiencia energética con una serie de servicios que te permitirán:

- **Reducir costos en el consumo energético**
- **Aporte al cuidado del medio Ambiente**
- **Responsabilidad social corporativa**
- **Desarrollo sostenible**
- **Optimizar el consumo energético de las plantas de producción**
- **Maximizar los beneficios obtenidos en la producción de energía**

Distrito Térmico

Sabias que el el 70% de la energía generada en el mundo es consumida en las ciudades y de ella el 50% del consumo energético es para calefacción, enfriamiento o agua caliente*.

¿Qué es?

Los Distritos térmicos, son plantas de generación "centralizadas" que distribuyen energía térmica y/o vapor por medio de redes de distribución subterranea a diferentes puntos de consumo, con el objetivo de disminuir de manera importante las sustancias agotadoras de la capa de ozono.

¿Quiénes lo pueden obtener?

Oficinas y clientes ubicados al interior del centro empresarial Potenza, así como cualquier tipo de industria o edificio, por ejemplo clínicas, hospitales, consultorios, laboratorios, hoteles, universidades, institutos y establecimientos educativos y demás, que se encuentren ubicados 2 km a la redonda de nuestro distrito térmico.

¿Qué ofrecemos?

Con Llanogas podrás obtener el suministro y distribución de agua helada con fines de refrigeración y climatización de espacios, por medio de soluciones flexibles y acordes a tus necesidades que van desde los estudios de factibilidad, hasta la implementación, puesta en marcha del sistema.

Sistema de cogeneración

Es un sistema que produce calor y electricidad de forma simultánea en una sola planta, alimentada por una sola fuente de energía primaria. De esta forma, el calor generado por el proceso de combustión no es disipado en su totalidad al medio ambiente, sino es recuperado y utilizado.

¿Qué ofrecemos?

Con nosotros podrás obtener cogeneración o generación de energía electrica a partir del **gas natural** y en simultaneo generar agua helada, caliente y/o vapor para procesos industriales.

¿Dónde lo puedes Usar?

CLÍNICAS

SUPERMERCADOS

HOTELES

INDUSTRIAS

COLEGIOS

Movilidad Sostenible

Por esta razón y con el propósito de generar un aire más limpio para la región; en convenio con el transportador (TGI) y el productor (Ecopetrol), Llanogas se une para ofrecer un incentivo económico que facilite la adquisición de vehiculos dedicados a gas natural

En Llanogas estamos trabajando para promover el uso de vehículos que no sólo sean eficientes en costos de combustible, sino que sean pioneros en tecnologías comprometidas con el cuidado del medio ambiente y que redunden en mejorar la calidad del aire y de vida de todos los habitantes de la región.

¿Qué ofrecemos?

- El gas natural es un combustible versátil y económico que contribuyen entre tanto a mitigar el cambio climático.
- Red de estaciones de servicio y acompañamiento en la evaluación y adquisición de vehículos dedicados.

Preguntas frecuentes

1 ¿Por qué me pueden suspender el servicio de gas?

Por no pago en la fecha límite que indica la factura, por defecto crítico identificado durante la Revisión Periódica, por vencimiento de plazo para hacer la Revisión Periódica (aplica para líneas individuales y líneas matrices), por reformar tu instalación y no certificarla dentro del término señalado por Llanogas.

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 hábiles.

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.llanogas.com, link Clientes y usuarios, Tu factura. Registrando los 13 números del código de usuario o la referencia de pago, recuerde tener los elementos emergentes activados.

6 ¿Cómo obtener mi factura por correo electrónico?

Recibe tu factura digital con estos sencillos pasos, Ingresa a www.llanogas.com , sección clientes y usuarios, Tu factura, Recibe tu factura por correo, allí busca el botón correspondiente y diligencia el formulario, recuerda previamente debes realizar tu registro en la oficina virtual.

Preguntas frecuentes

7 ¿Desde la APP de Llanogas puedo consultar y generar la factura?

Si, descarga nuestra aplicación en tu celular y accede al ítem descarga tu factura.

8 ¿A través de Códigos QR puedo consultar y generar la factura?

Si, tan solo escaneando el código QR que encuentras en el respaldo de factura e ingresando los 13 números del código de usuario puedes generarla y consultarla; con esta opción digital tendrás siempre a la mano tu factura de gas para consultarla desde tu celular y en cualquier momento.

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

En la página web www.llanogas.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. Los puntos autorizados son: Cotrem, Consuerte, Efecty, Puntos Baloto, Puntos Éxito, Corresponsales Grupo Aval, Corresponsales Bancolombia, Oficina Banco Popular, Botón PSE, Portales Bancarios Banco de Bogotá, Bancolombia, Davivienda, Colpatria Scotiabank, cajeros ATH, Datáfonos Redeban y Super Giros en San José del Guaviare.

10 ¿Dónde puedo pagar mi factura vencida?

Puedes realizar tu pago de manera digital a través de nuestro botón PSE que se encuentra en la Pagina www.llanogas.com o a través de nuestros aliados físicos Cotrem, Efecty, y Consuerte y Supergiros en San José del Guaviare.

11 ¿Que puedo hacer si no tengo la totalidad del dinero para realizar el pago de mi factura?

Puedes comunicarte a nuestra línea de atención al cliente (8) 6819080, a través de nuestro portal transaccional ubicado en nuestra página web, en el formulario resuelve tu deuda, o en nuestros Centros de Atención a Clientes ubicados en nuestros Municipios, donde podrás solicitar alternativas de financiación.

13 ¿Cómo obtener mi factura por correo electrónico?

Recibe tu factura digital con estos sencillos pasos, Ingresa a www.llanogas.com , sección clientes y usuarios, Tu factura, Recibe tu factura por correo, allí busca el botón correspondiente y diligencia el formulario, recuerda previamente debes realizar tu registro en la oficina virtual.

Preguntas frecuentes Calibración de medidores

14 ¿Puedo manipular modificar o reparar los dispositivos del centro de medición?

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

15 ¿Quien hace la modificación o reparación de gas natural?

Esta debe ser ejecutada por personal competente que esté inscrito como firma instaladora o directamente con Llanogas S.A. Es importante que el usuario informe a Llanogas 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 através de nuestra empresa.

16 ¿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 factura del servicio de gas del inmueble.

17 ¿Debo hacerle pagos al personal técnico de Llanogas S.A.?

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

18 ¿Qué es una línea matriz y por qué se debe certificar cada 5 años, después de la certificación inicial?

Para realizar el suministro de gas natural a todos los usuarios de una copropiedad, existe todo un sistema de tuberías exteriores o interiores, generalmente ubicadas en las áreas comunes de la edificación, que permiten llevar el gas a los centros de medición de cada usuario individual. Este sistema se debe certificar cada 5 años, ya que el Ministerio de Minas y Energía a través de su normatividad legal ha establecido que cuando existe una línea matriz de gas que alimenta a más de un usuario, la inspección se realizará una sola vez en el periodo que corresponda.

19 ¿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, artefactos a gas y líneas matrices; el objetivo de la Revisión Periódica es velar por tu seguridad y la de tu familia y/o colaboradores. Se realiza en períodos de 55 a 60 meses (entre el plazo mínimo y el plazo máximo), la podrás realizar a través de Llanogas 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 los municipios de cobertura de la compañía.

Preguntas frecuentes

20 ¿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 factura del servicio de gas del inmueble.

21 ¿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, la fecha de su expedición y copia de factura del servicio de gas del inmueble.

22 Voy a ejecutar obras de excavación **¿Cómo obtengo información de prevención de daños en las redes de gas natural?**

Puedes solicitar la información de prevención de daños en nuestra página web www.llanogas.com. Ruta: Emergencias- Prevén daños en las redes. Cómo respuesta a tu solicitud se entregará información y planos de las redes de gas en el sector de intervención así como la información de contacto para programar una visita.

Llanogas

¡Queremos estar donde estés!

Sabemos que la base de un excelente servicio consiste en una continua mejora y eso es lo que queremos brindarte. Si tienes alguna inquietud adicional no dudes en contactarnos, estamos disponibles desde diversos canales y dispuestos a crear soluciones para ti en todo momento.

Chat en línea con un asesor
Para realizar consultas y trámites

321 9295535

OPC 11

*Consulta el horario a través de WA.

Líneas de emergencias 24/7

320 3509835
(608) **6784245**
(608) **6819077**
Línea gratuita 164

Página web

www.llanogas.com

Redes sociales

@LlanogasSAESP

Líneas de atención

323 2540629
(608) **6784049**
(608) **6819080**
Lunes a viernes **7 a.m. a 4 p.m.**

Calle 34A N° 34-29
Centro Empresarial Potenza - Torre 2
Lunes a viernes 7:00 a.m. - 3:00 p.m.

Manuel **Asistente virtual**
321 9295535
Atención las **24 horas** del día

Conectados desde el corazón de hogar, industria, negocio y vehículo

Llanogas

www.llanogas.com