

Cartilla informativa



Tabla de contenido

- Líneas de negocio**
- Nuestro propósito**
- Testimonios del servicio**
- Cobertura**
- Nuestras EDS**
 - Productos y servicios que ofrecen nuestras EDS
- Vinculación al Servicio**
 - Requisitos documentales para la vinculación al servicio
 - Requisitos técnicos
 - Componentes de la instalación
- Serfigas**
 - Beneficios Serfigas
 - Requisitos para acceder al crédito
- Certificación de la instalación**
 - Revisión periódica
 - Revisión por reforma
- Conoce y entiende tu factura**
 - Conoce tu factura
 - Obtén duplicado de tu factura
 - Naturalmente digital
 - Puntos de pago

- Omnicanalidad**
 - Página web
 - App Cusianagas
 - Chat
 - Atención presencial
 - Línea de atención
 - Emergencias
 - Municipios
- Eficiencia energética**
 - Sistema de cogeneración
 - Movilidad Sostenible
- Preguntas frecuentes**

¡Bienvenido a la familia Cusianagas!

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 continua 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)



Movilidad Sostenible
(CONVERSIONES VEHICULARES
Y DEDICADOS)



**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

“

Gracias a Cusianagas por hacer que nuestra empresa siga creciendo y fortaleciéndose

”

Panadería La Cascada
Blanca Camacho

“

Contamos con el servicio del gas que no lo prestan las 24h y es un servicio muy económico

”

Restaurante Campirana
Henry Molina

“

Nuestros padres iniciaron con un horno a leña, hoy tenemos el gas natural que nos da la posibilidad de hacer las cosas mucho más rápido

”

Usuaría
Blanca Nuvia

Con cobertura

En **5 municipios** del departamento del Casanare.

 **GN**
Gas natural

 **EDS**
Estaciones de servicio

CASANARE

 **Yopal**

 **Aguazul**

 **Tauramena**

 **Monterrey**

 **Villanueva**

Nuestra EDS (Estación de Servicio)

EDS MARÍA PAZ

Calle 37 No. 23- 40

Barrio María Paz
Yopal

#TanqueoSeguro
#MedidaExacta
#TanqueaenCusianagas



Productos y servicios que ofrece nuestra EDS María Paz

ESTACIÓN DE SERVICIO

PRODUCTOS

✓ **GNV** Gas Natural Vehicular

SERVICIOS ADICIONALES

✓ **Lubricantes**

✓ **Aditivos**

MEDIOS DE PAGO



Tarjetas débito y crédito



Pago anticipado



Líneas de crédito



Efectivo



Vinculación al servicio



Requisitos documentales para la vinculación al servicio

1

Fotocopia cédula propietario del inmueble. Si quien solicita el servicio no es el propietario, adjuntar **autorización para acceder al servicio** (si la vinculación va ser financiada, la autorización deberá ir autenticada indicando número de cuotas a financiar) y **fotocopia 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, vigencia 1 año
- Promesa de compraventa junto con declaración extra-juicio (vigencia 1 mes).
- Resolución de asignación de la vivienda expedida por la Alcaldía o Gobernación.
- 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)
- El lugar para la instalación del medidor 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.
- El predio debe tener **la existencia de redes en el andén del predio**.
- 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 distribución 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).

Red Interna

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

Centro de medición y regulación

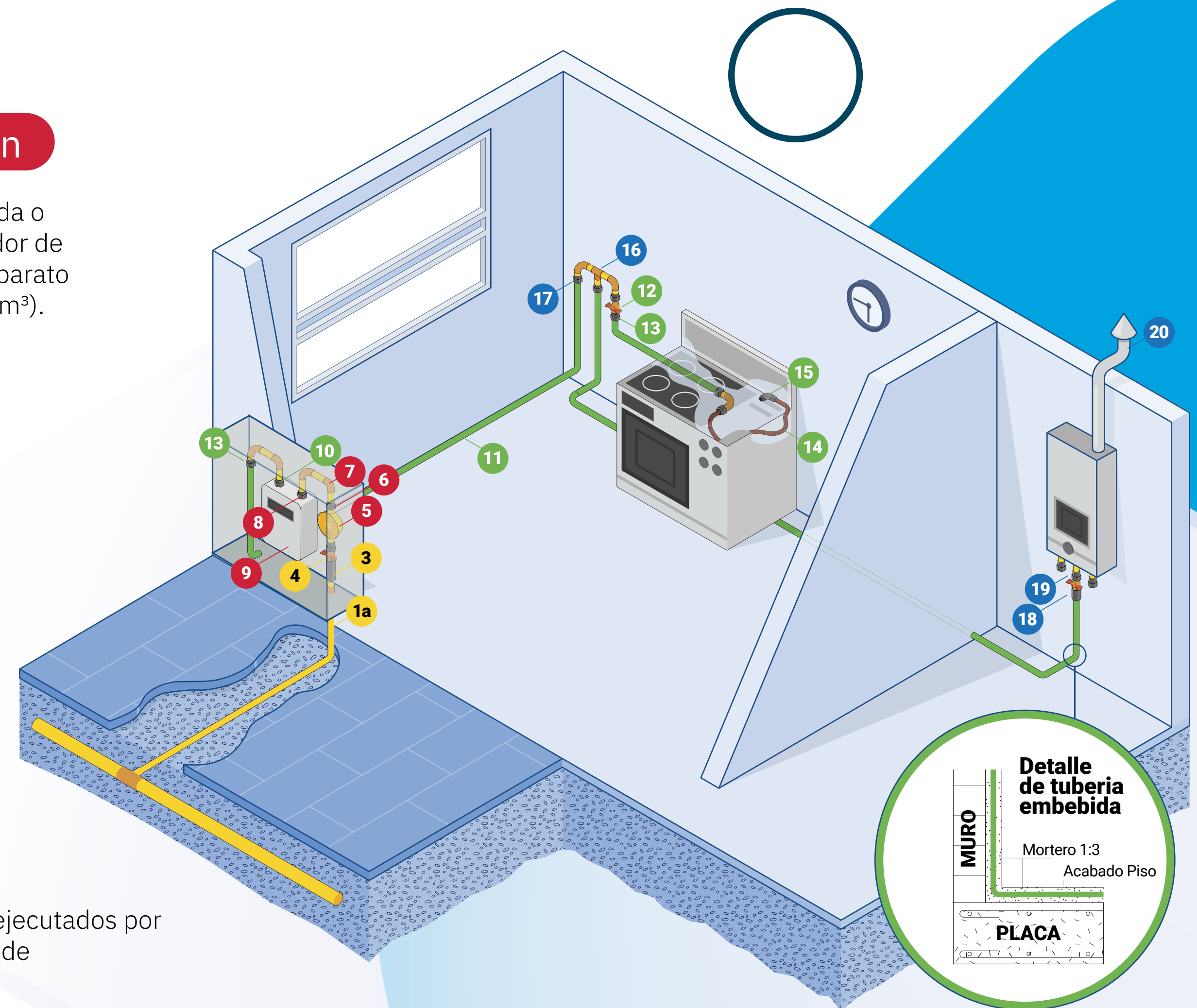
Es la caja metálica ubicada afuera de cada vivienda o empresa, la cual contiene un medidor, un regulador de presión y una válvula de corte. El medidor es el aparato que mide el consumo de gas en metros cúbicos (m³).

- 5. Regulador.
- 6. Niple HG.
- 7. Codo HG.
- 8. Conector de entrada.
- 9. Centro de medición (Comprende el sistema de regulación y medición (medidor, regulador, válvula, elevador y accesorios)

Punto adicional

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

Servicios Postventa: procesos que solo deben ser ejecutados por el distribuidor (Ajustes, modificaciones o cambios de componentes del centro de medición)



Financiamos
productos
y servicios
a través de
la factura.



Serfigas

Para disfrutar del gas natural, puedes adquirir fácilmente productos y servicios a través de nuestros aliados comerciales y financiarlos a través de la factura



¿Qué puedo financiar a través de Serfigas?

Con tu cupo preaprobado de Serfigas puedes adquirir **diferentes equipos a gas, plantas de respaldo, productos para el hogar, mantenimiento de gasodomésticos, realizar remodelaciones de vivienda, hacer la revisión técnico mecánica y mucho más.**

Beneficios Serfigas

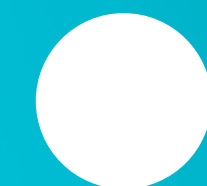
- 1** Cada predio cuenta con un cupo de crédito pre aprobado de acuerdo al estrato y tipo de uso.
- 2** En la medida que el cliente cancele las cuotas de financiación y libere saldo de capital (cupo) **este puede usarse sin haber terminado el crédito inicial.**
- 3** Se financia desde **1 mes hasta 36 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 financiar productos y servicios a través de la factura

- 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 Cusianagas S.A.S E.S.P.

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

3ra notificación por parte
de Cusianagas S.A.S 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 Cusianagas 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 Cusianagas S.A.S. 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.

Revisión Periódica

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

Últimos consumos

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

Total factura

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

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 suspensión

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

La presente factura prestará mérito ejecutivo de conformidad con el Art. 130 de la ley 142 de 1994. Somos Grandes Contribuyentes según resolución 000411 enero 30/2014.

Cusianagas sas
Empresa de Servicios Públicos BIC

NIT 900 919 699 9 - NUB 9 9500 1000 1

DATOS GENERALES

REF. PAGO: 18094983

VENCIMIENTO: 04/03/2020

SUSPENSIÓN A PARTIR DE: 2020/03/08

DATOS CLIENTE

Cliente: CUSIANAGAS S.A.S.

Dirección: BQE 14 CB 8 Barrio Las Palmas

Municipio: San José del Guaniere

Tipo de uso: Uso Residencial Gas

Ruta: 100-01

Estrato: 1

FECHAS REVISIÓN PERIÓDICA

Minima	Máxima	Suspensión

CONSUMO

ÚLTIMOS CONSUMOS:

Mes	Consumo m3
Ago 23	19
Sep 22	19
Oct 19	19
Nov 21	19
Dic 22	19
Ene 7	19

Lec. Actual: 1478

Lec. Anterior: 1460

Factor Corrección: 1.03

Consumo m3: 19

Promedio: 19

Facturas Vencidas: 0

Consumo Pendiente: 0

No. de medidor: 000002148793

Consumo Kw/h: 228.3

Precio Kw/h (\$): 228.3

P.C MU/m3: 225,52

Novedad Lectura: Lectura Exitosa

TARIFAS

Gm (\$)	Tm (\$)	Dm (\$)	Cuf (\$)	Cuvnij (\$)
789.19	1655.26	713.29	0	0
Rango m3	\$/m3	Consumo m3	Subsidio	Contribución
0-20	3137.87	19	57.85	0.0
> 20	2598.0	0	0.0	

Resolución CREG: 150/2009

Concepto	Valor	Concepto	Valor
Consumo	\$ 59620	Deuda anterior	\$ 0
Cargo fijo	\$ 0	Intereses por mora	\$ 0
Subsidio / contribución	\$ -34490	Recuperación de consumo	\$ 0
Suspensión / Recuperación	\$ 0	Otros conceptos	\$ 0

Obtén el duplicado de tu factura

A través de
www.cusianagas.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



¡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.

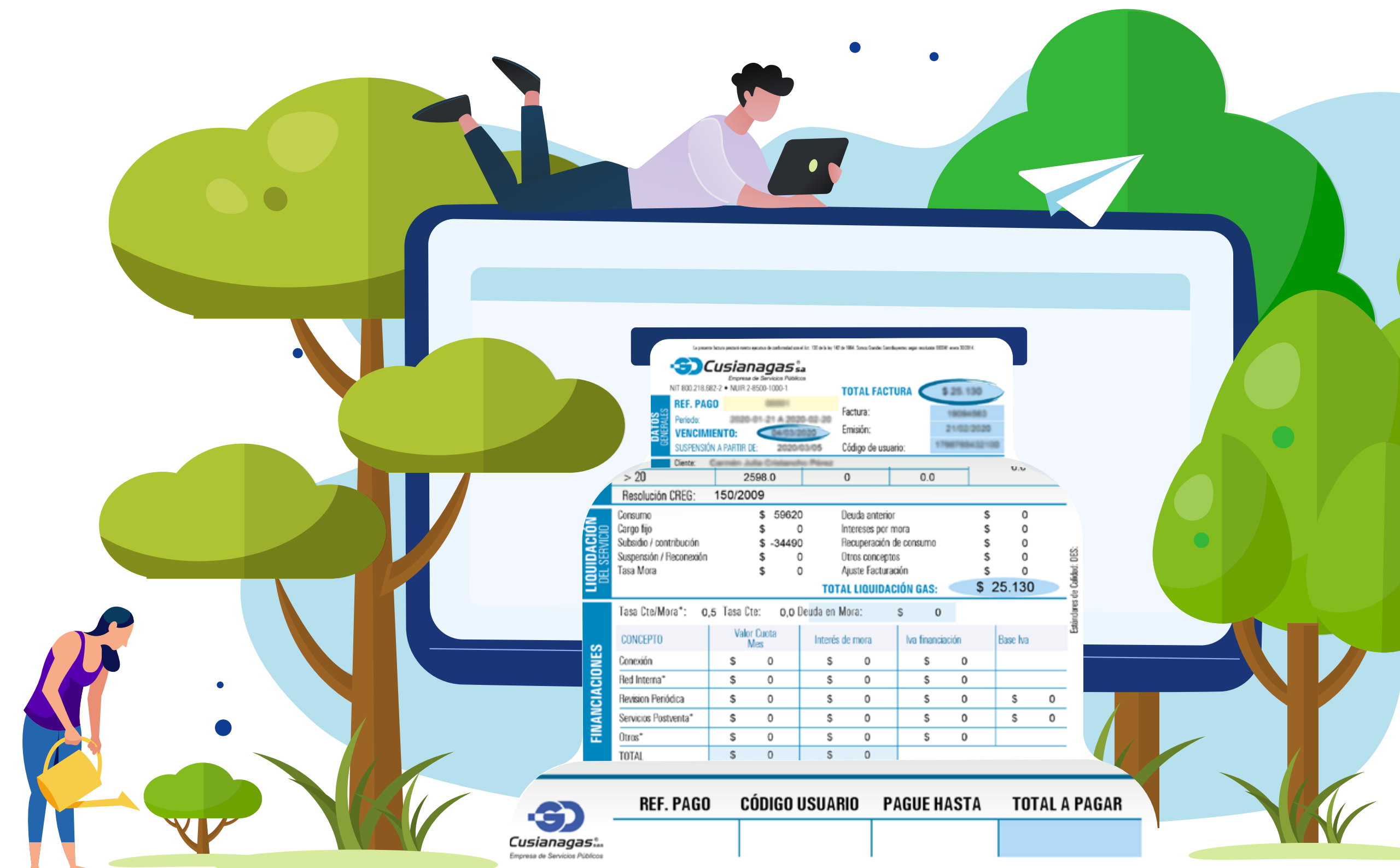
¿Sabes cómo inscribir tu correo para recibir tu factura?

Click aquí

<https://www.youtube.com/watch?v=biUgKk0HWtQ>



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



La presente factura podrá ser objeto de conformidad con el Art. 10 de la Ley 1473 de 2014. Tanto Cliente como Emisor, según artículo 1020B de la Ley 1473 de 2014.

NIT 800.218.083-2 • NUBR 2-8500-1000-1

TOTAL FACTURA

\$ 25.130

DATOS GENERALES

REF. PAGO

2020-01-21 A 2020-02-28

VENCIMIENTO:

14-03-2020

SUSPENSIÓN A PARTIR DE:

2020-03-05

Factura:

18000000

Emisión:

21-02-2020

Código de usuario:

1788786402100

Ciudad:

Carmen de Caldas (Cundinamarca) - Planeta

> 20

2568 0

0

0.0

0.0

Resolución CREG:

150/2009

LIQUIDACIÓN DEL SERVIDOR

Consumo

\$ 50620

Deuda anterior

\$ 0

Cargo fijo

\$ 0

Intereses por mora

\$ 0

Subsidio / contribución

\$ -34490

Recuperación de consumo

\$ 0

Suspensión / Reconexión

\$ 0

Otros conceptos

\$ 0

Tasa Mora

\$ 0

Ajuste Facturación

\$ 0

TOTAL LIQUIDACIÓN GAS:

\$ 25.130

Tasa Cte/Mora*: 0,5

Tasa Cte: 0,0

Deuda en Mora:

\$ 0

FINANCIACIONES

CONCEPTO

Valor Cuota Mes

Interés de mora

Iva financiación

Base Iva

Conexión

\$ 0

\$ 0

\$ 0

Red Interna*

\$ 0

\$ 0

\$ 0

Revisión Periódica

\$ 0

\$ 0

\$ 0

\$ 0

Servicios Postventa*

\$ 0

\$ 0

\$ 0

\$ 0

Otros*

\$ 0

\$ 0

\$ 0

TOTAL

\$ 0

\$ 0

\$ 0

Puntos de pago

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

Recuerda que

- Si tienes dificultad para el pago de tu factura, recuerda llamar a nuestra **línea de atención al cliente (608) 6819085** 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 Cusianagas**, te permitirán recibir información de interés, como recordación de tu fecha límite de pago de tu factura.
- En Cusianagas contamos con diferentes **líneas de financiación con plazos flexibles**.



**¡Queremos estar
donde estés!**



Agiliza tus trámites y
resuelve dudas. **Tenemos
diversos canales** para ti:

Asesora virtual
310 8768663
Consulta horario
a través de WA **OPC 11**



Línea de emergencias
164 || 3232540642
(608)6333794 (608)6819085
Atención las 24 horas del día



Elena 
Asistente virtual
310 8768663



Línea de atención 
323 2540636
(608)6328978 (608)6819086
Lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.

Página web 
www.cusianagas.com

Redes sociales     
@Cusianagas SA ESP

¿Qué puedes hacer desde tu portal?



Página Web:
www.cusianagas.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**

Nuestro
GESTOR
DIGITAL



está para
orientarte a realizar
tus transacciones en
los canales virtuales:



Elena 

Asistente virtual

310 8768663



Asesora virtual

310 8768663

Consulta horario
a través de WA

OPC 11



Desde tu hogar o negocio podrás consultar y descargar tu factura, realizar pagos por PSE, solicitar la conexión al servicio, programar tu revisión periódica, generar estados de cuenta, reportar fugas y mucho mas.



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)**

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

Reporta fugas en
instalaciones de gas natural

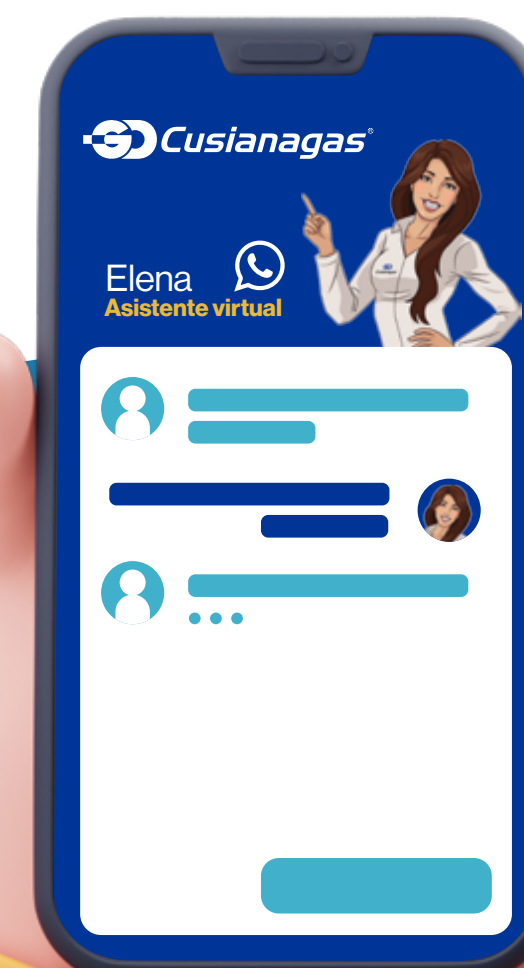
A la hora que quieras, en
el momento que quieras

Elena está
donde estés!

310 8768663



Whatsapp - Página web
www.cusianagas.com



Atención presencial Oficina principal en Yopal

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

Yopal

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

www.cusianagas.com

**Realizar acuerdos de
pago** a tu medida

Financiar tus servicios

Vincularte al servicio
por primera vez



323 2540636

(608) 6328978

Línea de atención
para servicios, peticiones,
quejas y reclamos

Horario de atención en Jornada
continua **7:00 am a 4:00 pm**

Línea de Emergencias

323 2540642

Línea
gratuita

> **164**

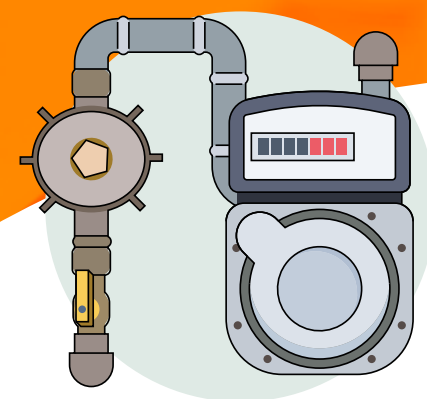
Horario **24 horas** de
domingo a domingo

(608) 6333794

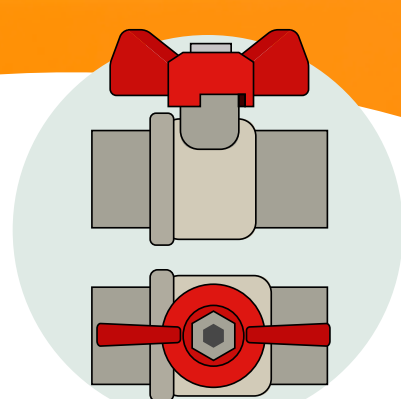


¿Qué hacer si huele a gas?

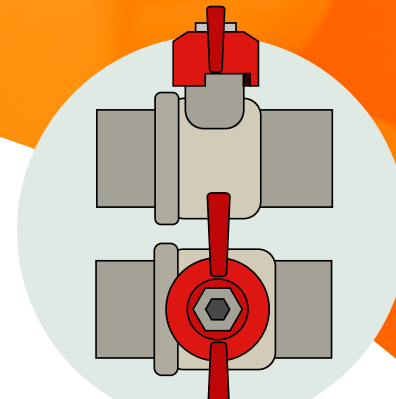
- 1** Cierra todas las llaves de los artefactos a gas, y si es posible la válvula de corte del centro de medición.
- 2** Facilita adecuada ventilación en el recinto, abriendo puertas y ventanas para crear corrientes de aire
- 3** No hagas llamadas dentro del recinto, manipules interruptores o elementos 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 Cusianagas S.A.S**



CENTRO DE MEDICIÓN



VÁLVULA ABIERTA



VÁLVULA CERRADA

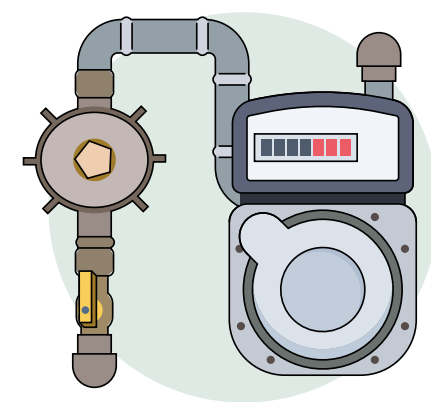


¡Atención!

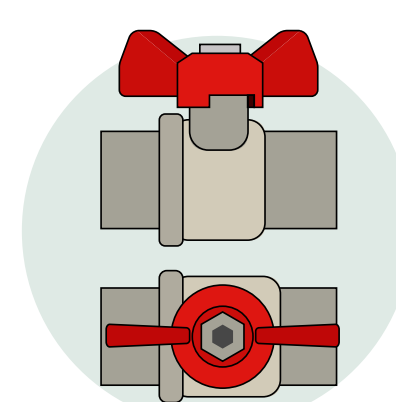
El gas natural es inodoro, para tu seguridad se le incorpora un químico con olor fuerte y fácilmente detectable

¿Cuándo llamar a la línea de emergencia?

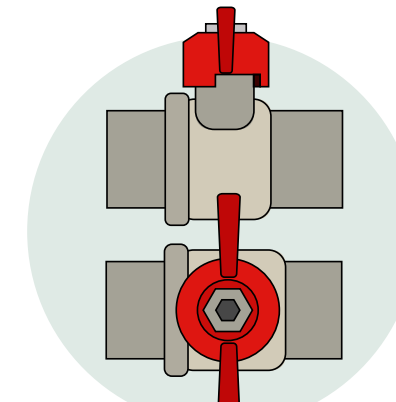
1 Si percibes olores a gas en el ambiente o sospechas de una fuga en tu vivienda o la de un vecino.



CENTRO DE MEDICIÓN



VÁLVULA ABIERTA



VÁLVULA CERRADA

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.

Línea gratuita

164

323 2540642 - 608 6333794

Línea de Emergencias

Horario 24 horas de domingo a domingo



Municipios

Aguazul

7:30 am - 12:00 m
1:00 pm - 3:00 pm

Calle 9 N° 11-86,
Barrio San Agustín.
Lunes a Viernes

Monterrey

7:30 am - 12:00 m
1:00 pm - 3:00 pm

Calle 19 N° 18-181
Barrio Centro
Lunes a Viernes

Tauramena

7:30 am - 12:00 m
1:00 pm - 3:00 pm

Carrera 7 N° 4A-10
Barrio El Gaván
Lunes a Viernes

Villanueva

7:30 am - 12:00 m
1:00 pm - 3:00 pm

Calle 13 N° 9-47
Barrio Centro
Lunes a Viernes



Eficiencia energética

En Cusianagas 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

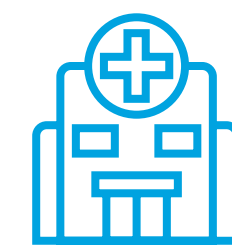
Sistema de cogeneración

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 eléctrica a partir del **gas natural** y en simultáneo generar agua helada, caliente y/o vapor para procesos industriales.

¿Dónde lo puedes Usar?



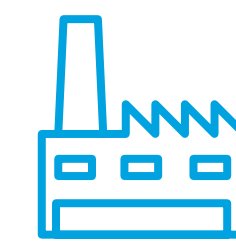
CLÍNICAS



SUPERMERCADOS



HOTELES



INDUSTRIAS



COLEGIOS

Movilidad Sostenible

En Cusianagas 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.

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), Cusianagas se une para ofrecer un incentivo económico que facilite la adquisición de vehículos dedicados a gas natural

¿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 Cusianagas.

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.cusianagas.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 la página web www.cusianagas.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 página web puedo consultar la factura?

En la página web www.cusianagas.com, opción Clientes y usuarios, Tu factura, Consulta y conoce 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.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. Los puntos autorizados son: Supergiros, Efecty, Banco Bogotá, Davivienda, PSE, BBVA, Cajeros ATH, Datáfonos Redeban y Puntos Éxito.

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.cusianagas.com o a través de nuestros aliados físicos Efecty, Supergiros y PSE

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 323 2540636, 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.cusianagas.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 Cusianagas S.A.S; 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 Cusianagas S.A.S. Es importante que el usuario informe a Cusianagas S.A.S 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.

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 Cusianagas?

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 Cusianagas S.A.S. 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.cusianagas.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.



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



www.cusianagas.com