



Cartilla informativa



Tabla de contenido

Líneas de negocio	04	Omnicanalidad	26
Nuestro propósito	05	Página web	27
Testimonios del servicio	06	App Llanogas	28
Cobertura	07	Chat	29
Nuestras EDS	08	Atención presencial	30
Productos y servicios que ofrecen nuestras EDS	09	Línea de atención	31
		Emergencias	32
		Municipios	34
Vinculación al Servicio	10	Eficiencia energética	35
Requisitos documentales para la vinculación al servicio	11	Distrito térmico	36
Requisitos técnicos	12	Sistema de cogeneración	37
Componentes de la instalación	13	Movilidad Sostenible	38
Serfigas	14	Preguntas frecuentes	39
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		

¡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 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)



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 vehicular

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 AltodelRosario
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

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
- ✓ Compra de Soat

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*)
- 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.
- 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 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.

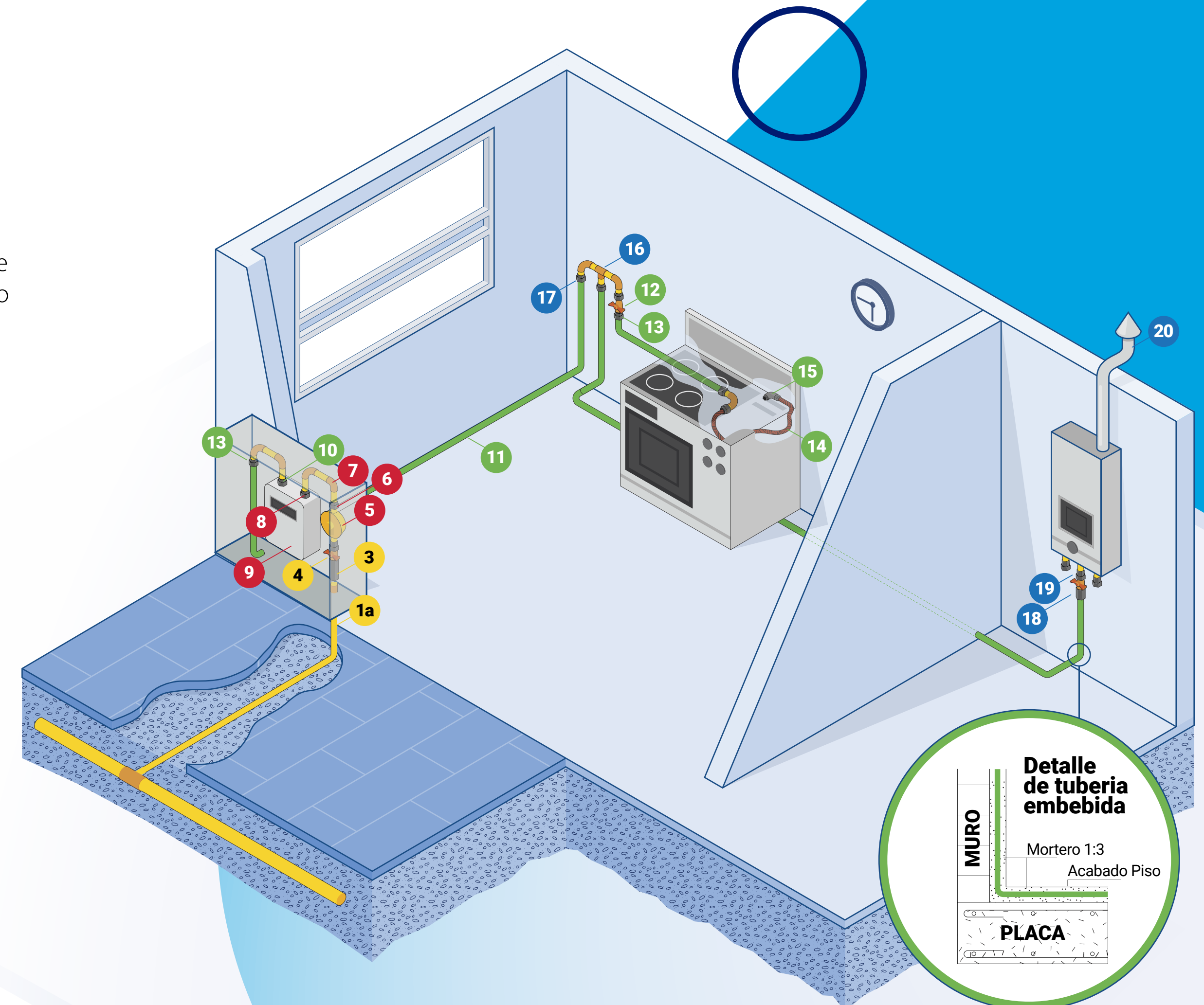
Centro de medición y regulación

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.

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.**



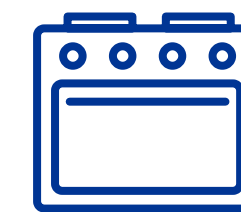
Serfigas

Para disfrutar del gas natural, puedes adquirir fácilmente tus gasodomésticos a través de nuestros aliados comerciales y financiarlos a través 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.**

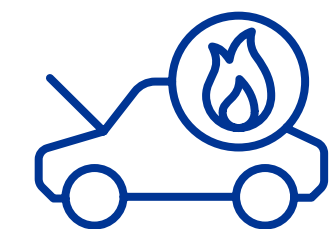


Gasodomésticos

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

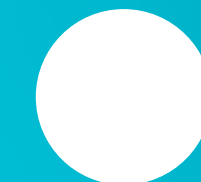
Beneficios Serfigas

- 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

Mes
61

Plazo máximo

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:

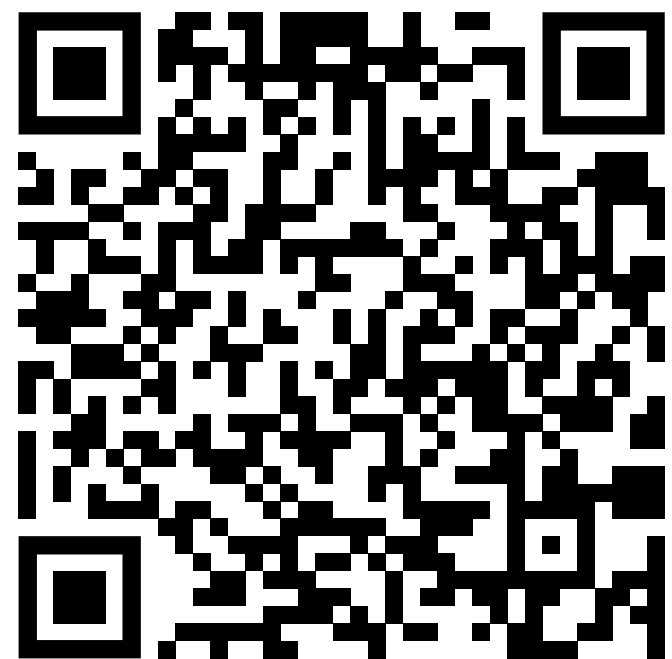
Es todo hallazgo que no compromete el cumplimiento de los requisitos del Reglamento Técnico.

Conoce y entiende tu factura



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.

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 que en el momento o lugar *que lo necesites* realices rápidamente tus trámites

Página web
www.llanogas.com



Manuel
Asistente virtual
3219295535



Línea de atención
(608) 6819080
Lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.



Línea de emergencias
164 || (608) 6819077
Atención las 24 horas del día



App
Llanogas



Redes sociales
@LlanogasSAESP

CII 34A No 34 - 29

Centro Empresarial Potenza
Torre 2 - Barrio Barzal, Villavicencio



Lunes a viernes
7:30 A.M. - 3:00 P.M.



¿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

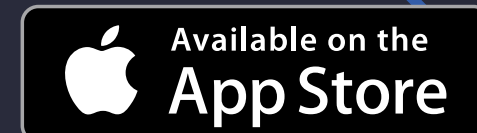
Consultar y conocer **información de requisitos y del servicio**

Un espacio del **paso a paso** de los diferentes trámites en el portal web y Oficina Virtual

Entrar a **la Oficina Virtual**

App: Oficina virtual

Horario 24 horas de domingo a domingo



Presentar **Peticiones, quejas, reclamos y recursos.**

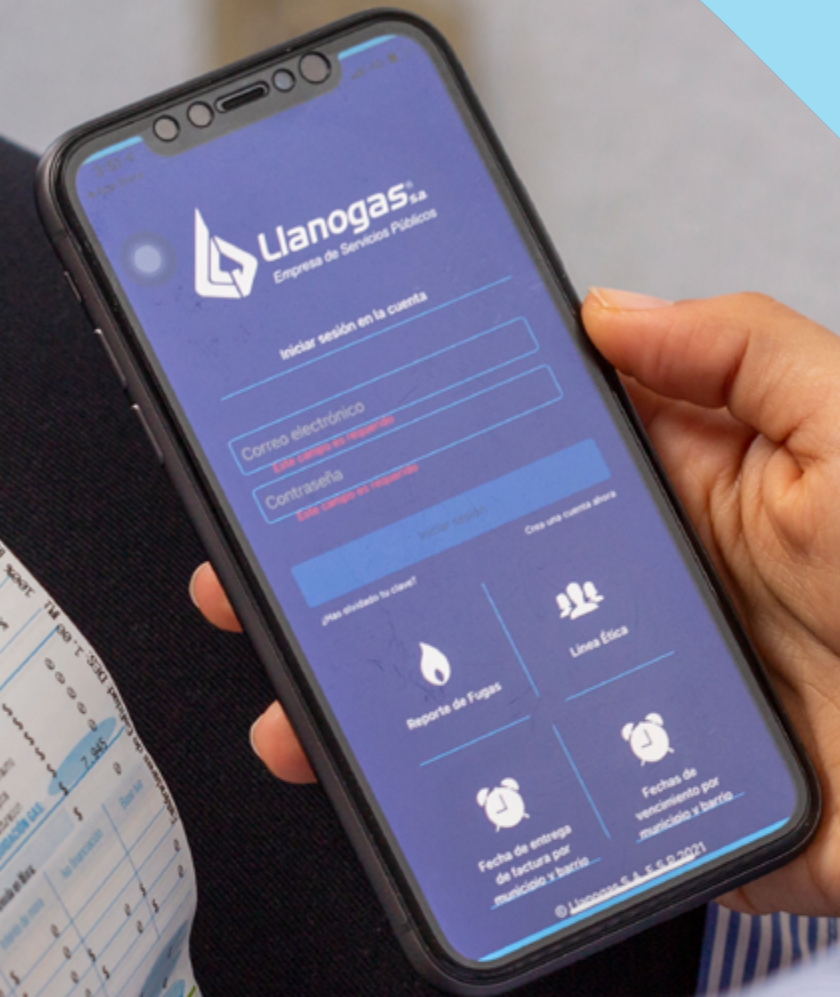
Programar la **Revisión Periódica.**

Solicitar **servicios para reparar o modificar** la instalación de gas natural.

Envío del **duplicado de la factura** al correo electrónico

Solicitar el servicio de SERFIGAS - adquisición de equipos a gas y financiación en la factura de servicio público.

Generar estados de cuenta general del servicio, estado de la financiaciones y estado por las financiaciones alivios por la emergencia por Covid.



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

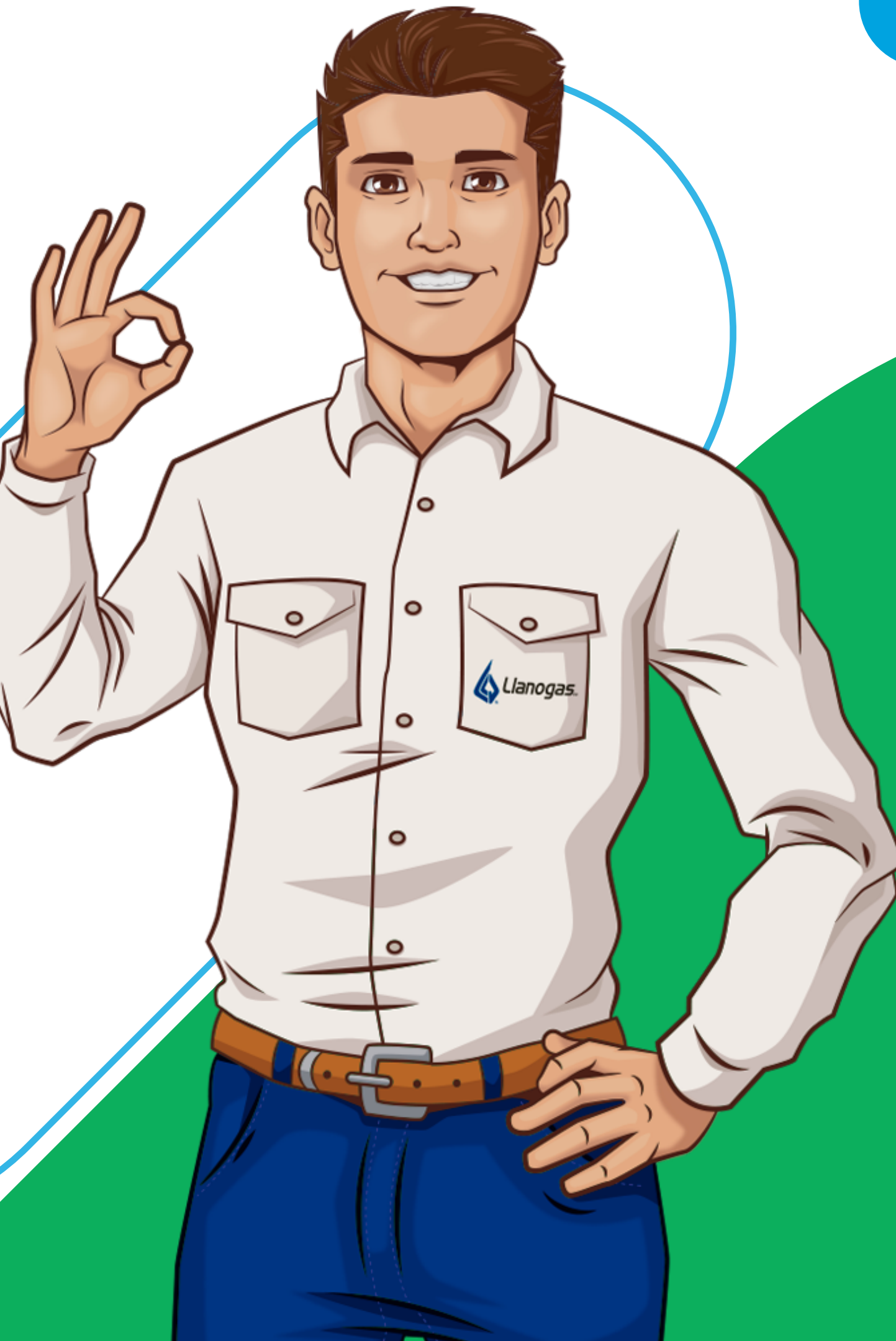
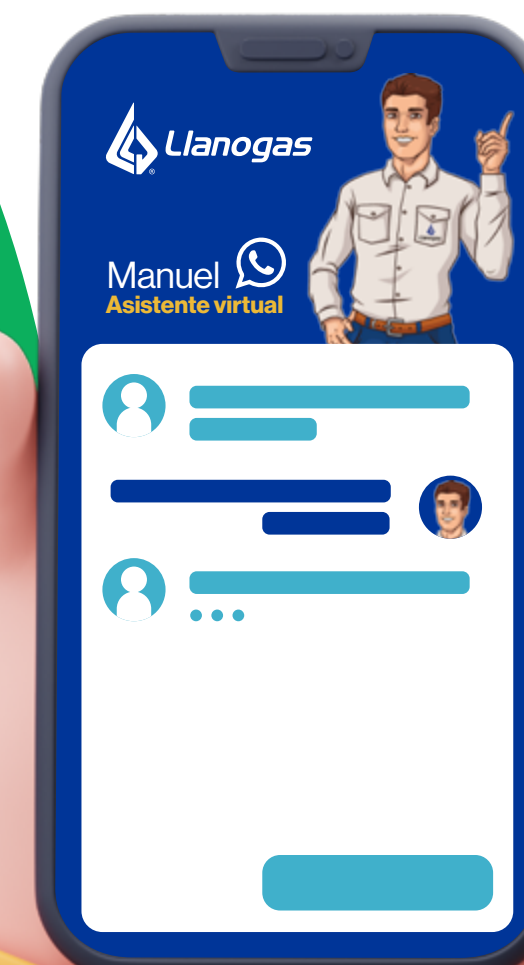
A la hora que quieras, en
el momento que quieras

Manuel
está donde estés!

321 9295535



Whatsapp - Página web
www.llanogas.com



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

Vincularse al servicio
por primera vez



(608)6819080

Línea de atención

para servicios, peticiones, quejas y reclamos

Horario de atención en Jornada continua

7:00 am a 4:00 pm



Línea gratuita > **164**

(608)6819077

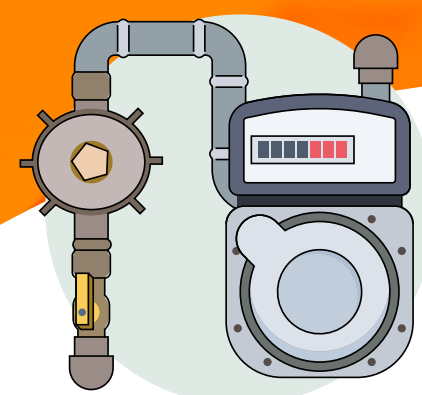
Línea de Emergencias

Horario **24 horas** de domingo a domingo

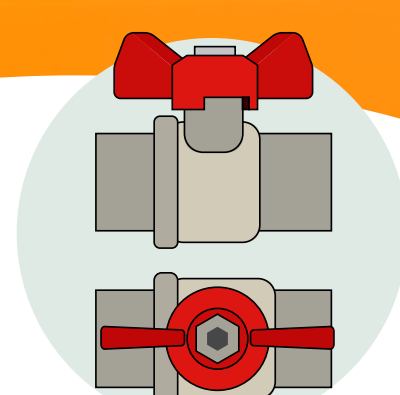


¿Qué hacer si huele a gas?

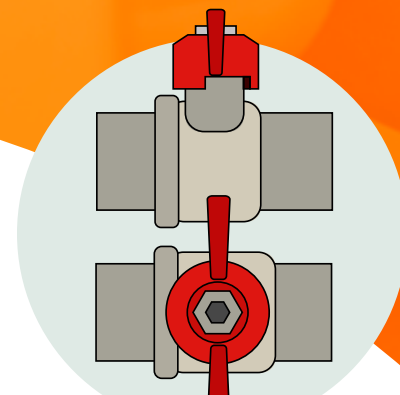
- 1** Cierra todas las llaves de los artefactos a gas, y si es posible la válvula de corte del centro de medición.
- 2** Facilita adecuada ventilación en el recinto, abriendo puertas y ventanas para crear corrientes de aire
- 3** No hagas llamadas dentro del recinto, manipules interruptores o elementos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

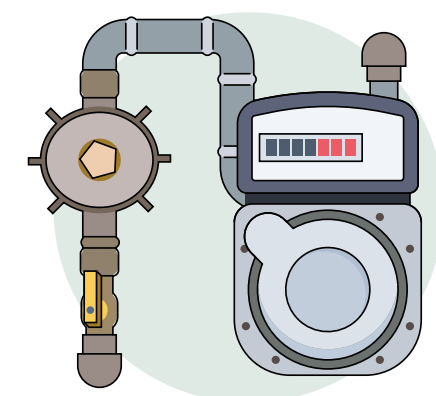


¡Atención!

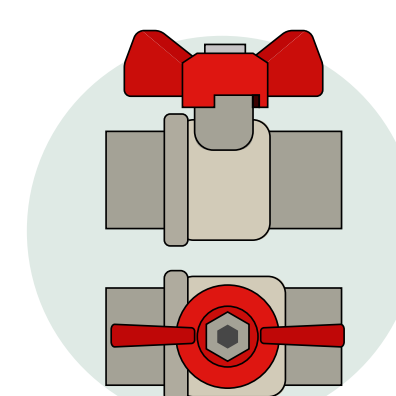
El gas natural es inodoro, para tu seguridad se le incorpora un químico con olor fuerte y fácilmente detectable

¿Cuándo llamar a la línea de emergencia?

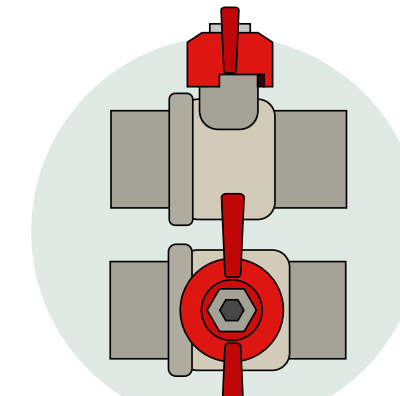
- 1 Si percibes olores a gas** en el ambiente o sospechas de una fuga en tu vivienda o la de un vecino.
- 2 Cuando se presente un accidente, explosión o llamarada** con un gasodoméstico.
- 3 Si identificas que se presentó un daño a la red externa de gas natural** por la ejecución de una obra u otro motivo.
- 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

Línea gratuita **164**
(608) 6819077
Línea de Emergencias

Horario 24 horas de domingo a domingo



Municipios

Acacías

8:00 - 11:00 am
2:00 - 4:00 pm

Cra 23 No 15-38 B. Cooperativo
Lunes a Viernes

Barranca de Upía

8:00 - 11:00 am
2:00 - 4:00 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
2:00 - 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
2:00 - 4:00 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

El Dorado

8:00 - 11:30 am

Cra.5 # 3-59, 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
2:00 - 4:00 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
2:00 - 4:00 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
2:00 - 4:00 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
2:00 - 4:00 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 N° 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

Sabías 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 subterránea 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

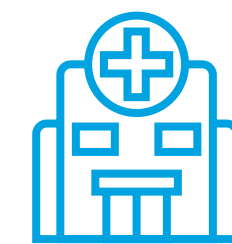
Es un sistema que produce calor y electricidad de forma simultánea en una sola planta, alimentada por una sola fuente de energía primaria. De esta forma, el calor generado por el proceso de combustión no es disipado en su totalidad al medio ambiente, sino es recuperado y utilizado.



¿Qué ofrecemos?

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

¿Dónde lo puedes Usar?



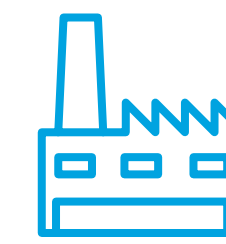
CLÍNICAS



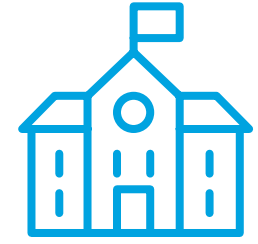
SUPERMERCADOS



HOTELES



INDUSTRIAS



COLEGIOS

Movilidad Sostenible

En 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.

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 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 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 ¿Quién 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 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 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- Preven daños en las redes. Como 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.



¡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.

Página web
www.llanogas.com



Línea de atención
(608) 6819080
Lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.



App
Llanogas



Disponible
en Android

Manuel 
Asistente virtual
3219295535



Línea de emergencias
164 || (608)6819077
Atención las 24 horas del día



Redes sociales     
@LlanogasSAESP

CII 34A No 34 - 29

Centro Empresarial Potenza
Torre 2 - Barrio Barzal, Villavicencio



Lunes a viernes
7:30 A.M. - 3:00 P.M.

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



www.llanogas.com