

## PROCEDIMIENTO CONSTRUCTORAS

En Cusianagas S.A. E.S.P ponemos a disposición el servicio especial para constructoras y nuevas edificaciones, que ofrece desde la elaboración de diseños para las redes de gas natural, hasta el acompañamiento y asesoría en el desarrollo de los procesos constructivos, instalaciones internas, cargos por conexión y puntos adicionales.

### Costos de Vinculación al Servicio

La tarifa de vinculación al servicio para constructoras está conformada por dos componentes: el cargo por conexión que corresponde a una tarifa regulada, exenta de iva y que incluye el centro de medición (conformado por la válvula de corte, el elevador, regulador, medidor, acometida y certificación), el costo de la instalación interna depende del diseño, es decir, cantidad de apartamentos por piso, cantidad de pisos por torre, la longitud que hay desde los centros de medición hasta el punto de conexión, cantidad de puntos a instalar, consumo de los gasodomésticos para así determinar el diámetro de la tubería y el costo.

Esta tarifa no incluye la obra civil, por tanto la constructora debe asumir las excavaciones necesarias para las instalaciones y su respectiva reposición, así mismo debe realizar las regatas para el caso de las instalaciones enterradas y embebidas.

### ¿Cómo captamos nuestros clientes?

- \* Solicitud de disponibilidad del servicio (constructoras).
- \* Solicitud directa del cliente (contact, front).
- \* Gestión comercial constructoras.
- \* Publicación de nuevos proyectos.
- \* Información de los municipios a nivel central de nuevos proyectos .

### ¿Qué proceso realizamos?

- Visita a los proyectos.
- Solicitud de planos arquitectónicos al cliente.
- Solicitud diseño red interna y de urbanismo al proceso de diseño.
- Diseño del APU.
- Propuesta económica.
- Contrato.
- Pólizas.
- Creación de contrato prisma.
- Orden de facturación.
- Orden de trabajo.
- Seguimiento proceso constructivo.

## Propuesta económica

Es un documento en donde se plasma los servicios a ofertar, en la cual se especifican condiciones técnicas, comerciales como tarifas, vigencia, garantías, forma de pago y se envía al correo del solicitante.

Una vez la propuesta económica sea aceptada por el cliente por medio telefónico o correo, se le solicita la siguiente documentación para llevar a cabo la facturación o contrato.

1. Copia Rut completo de la empresa.
2. Copia cédula del representante legal.
3. Copia del certificado de existencia y representación legal de la cámara de comercio.
4. Copia licencia de construcción.

Una vez se determine con la constructora los conceptos a contratar, se procede a:

## Facturación y legalización de contrato

Se debe tener en cuenta el monto de la propuesta económica para establecer la forma de facturación así:

- Montos inferiores a diez millones de pesos (\$10.000.000) se realiza factura de venta por concepto del 100% del valor de la misma.
- Montos iguales o superiores a diez millones de pesos, se suscribe contrato de obra civil y posteriormente se realiza factura de venta.

Una vez el cliente acepte las condiciones técnicas y comerciales se procede a la elaboración del contrato y al respectivo envío del contrato original y copia debidamente firmado por el representante legal de Cusianagas para ser firmado por el representante legal de la constructora.

Una vez surtida esta etapa se procede a la expedición de las pólizas por parte de la empresa contratante Cusianagas, el pago del anticipo por parte de la constructora e inicio de obra.

**¿Qué deben presentar las constructoras si las instalaciones internas son construidas por una firma instaladora?**

## Requisitos:

Los cálculos de diseño y desarrollo del mismo deben estar acorde al tipo de diseño. Se debe cumplir con las especificaciones técnicas de las normas técnicas colombianas que apliquen.

Como mínimo para un proyecto se debe entregar un dossier de diseño el cual contenga:

- Copia del certificado de disponibilidad del proyecto con fecha vigente no superior a un año.
- Plano arquitectónico detallado de planta.
- Plano localización del proyecto.
- Definir los gasodomésticos con consumo y localización.
- Definir ubicación de centros de medición y ductos de conducción de tubería y ventilación.
- 2 copias de planos y memorias de cálculo en físico.
- Copia de tarjeta profesional y certificado de vigencia del diseñador.

### ¿Qué se puede realizar en la página Web?

- Solicitud del certificado de disponibilidad mediante un formulario.
- Solicitud del servicio para nueva edificación.

### Ubicación página web:

- Nuestros servicios
- Constructoras

link: <https://www.cusianagas.com/constructoras>

link: <https://apps.cusianagas.com/clientes/ventas-constructoras-grandes-clientes>

¿Que deben presentar las constructoras si las instalaciones internas son construidas por una firma instaladora?

### Requisitos:

Los cálculos de diseño y desarrollo del mismo deben estar acorde al tipo de diseño. Se debe cumplir con las especificaciones técnicas de las normas técnicas colombianas que apliquen.

Como mínimo

- Certificado de disponibilidad del proyecto con fecha vigente no superior a un año.
- 2 Memorias de cálculo, planos de diseño de las instalaciones,

## REVISIONES PERIÓDICAS

La seguridad de tu hogar y tu familia es prioritaria para Cusianagas. Tu instalación interna de gas natural y gasodomésticos requieren ser revisados periódicamente para proteger tu vida y la de los tuyos, de los peligrosos efectos del monóxido de carbono.

Por esta razón, Cusianagas ha implementado las Revisiones Periódicas, un proceso decretado por el Gobierno Nacional, mediante el cual se verifica el buen estado de tus instalaciones internas de gas natural, cada cinco años. El proceso de Revisiones Periódicas debe realizarse en Instalaciones Residenciales, Comerciales e Industriales.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG, expidió la Resolución 059 de 2012, que establece un plazo mínimo y un plazo máximo para realizar la Revisión Periódica.

A su vez, el Ministerio de Minas y Energía expidió una reglamentación a través de la cual se dispone quiénes serán los responsables para realizar dicho procedimiento, así como las responsabilidades y derechos de las distribuidoras y los usuarios (Resolución 90 902 del 24 de octubre de 2013).

### ¿Qué es el Plazo Mínimo y el Plazo Máximo?

#### **Plazo Mínimo**

Corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica.

#### **Plazo Máximo**

Es la fecha límite que tiene el usuario para realizar su Revisión Periódica y obtener el Certificado de Conformidad.

### ¿Qué es la Revisión Periódica en Industrias?

Es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas para las instalaciones que cumplen 60 meses, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en esta Resolución, desarrollada en cumplimiento de las normas o Reglamentos Técnicos vigentes.

En la Revisión Periódica de las edificaciones industriales, deberán verificarse que cuentan con un programa de mantenimiento de la planta industrial que incluye la revisión de la instalación y como mínimo las siguientes pruebas:

- Prueba de hermeticidad y de presión de las tuberías
- Verificación de las medidas para prevenir la corrosión (si aplica)
- Pruebas de puesta a tierra de la instalación.

### ¿Qué es una Línea matriz de gas?

#### **Línea Matriz**

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, denominado Línea matriz, forma parte de la instalación para el suministro de gas y está comprendida entre la salida de la válvula de corte en la acometida de la edificación multiusuario, y los correspondientes medidores individuales de consumo. Así lo determina la norma NTC 2505.

En este sentido, la Revisión Periódica de la línea matriz garantiza la seguridad de todos los usuarios y debe realizarse cada 5 años. 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.

### Precio de la Revisión Periódica

Revisión	Precios RP 2020	
	Tipo de Uso	Precio
Revisión Periódica	Residencial	\$49.300 más Iva
Revisión Periódica	Comercial	\$107.550 más Iva

### Solicitudes o reprogramaciones de la Revisión Periódica

Cusianagas tiene el beneficio de pedir la visita sin salir de casa, mediante un formulario en la página Web.

### ¿Por qué se suspende el servicio?

Según la Resolución CREG 059 de 2012, el distribuidor, en este caso Cusianagas S.A. E.S.P. podrá suspender o discontinuar el servicio, previa notificación escrita al usuario, en los siguientes casos:

- Suspensión por vencimiento de plazo máximo
- Suspensión por defecto crítico
- Reporta tu Certificado de Conformidad
- Carga el certificado de conformidad de tu instalación de gas en este lugar.

### Listado de Organismos de Inspección Acreditados

Los clientes podrán contratar con un Organismo de Inspección Acreditado ante ONAC que la Revisión Periódica, así mismo verificar el alcance de la acreditación del Organismo de Inspección en la página de la ONAC [www.onac.org.co](http://www.onac.org.co) o en el listado que consultarlo en la página web de Cusianagas en el siguiente link:

[https://www.cusianagas.com/informacion\\_para\\_organismos\\_de\\_inspeccion\\_acreditados](https://www.cusianagas.com/informacion_para_organismos_de_inspeccion_acreditados)

## Solicitud de la Revisión Periódica

Los usuarios pueden solicitar la visita de la Revisión periódica en las oficinas de Cusianagas, o comunicándose con la Línea de Atención al Cliente: (+57 8) 6819080, en el horario de 7:00am a 3:00pm jornada continua o podrá contratar con un Organismo de Inspección Acreditado ante ONAC.

Sí el cliente desea contratar a Cusianagas para visitar o reprogramar la visita lo puede realizar en la página web diligenciando el siguiente formulario:  
<https://apps.cusianagas.com/clientes/iniciar-sesion>

## ¿Qué se puede realizar en la página Web?

- Consultar la Resolución CREG de 2012.
- Consultar plazos para realizar la Revisión periódica.
- Solicitar o reprogramar la visita de la Revisión Periódica.
- Cargar el certificado de conformidad de tu instalación de gas.

## Ubicación página web:

- Nuestros servicios
- Certificación de instalaciones
- Revisión Periódica

link: [https://www.cusianagas.com/revision\\_periodica](https://www.cusianagas.com/revision_periodica)

## POST-VENTAS Y REPARACIONES

Adquiere nuestros servicios adicionales, recuerda que las reparaciones o modificaciones de las instalaciones de gas deben ser realizadas por personal competente y certificado por un organismo certificador o el Sena y registrado ante Cusianagas.

Si modificaste tu casa o empresa o necesitas trabajos como:

- Conexiones de equipo a gas
- Arreglo de instalación interna

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

Recuerda solo Cusianagas S.A. ESP puede operar el Centro de Medición para ejecutar:

- Traslados de medidor
- Cambio de regulador de primera etapa
- Cambio de medidores
- Operación de la acometida - redes externas
- En el siguiente formulario, podrás solicitar una visita para atender tu necesidad.

Según lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CREG 059 de 2012 “Ante cualquier modificación de la instalación Interna, el usuario deberá contratar personal calificado conforme a las normas o reglamentos técnicos vigentes y procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con el fin de obtener el certificado de conformidad requerido y asegurarse de que este llegue al distribuidor”

Puedes realizar las modificaciones a tus instalaciones de gas con Cusianagas S.A E.S.P, donde contarás con la tranquilidad de obtener un servicio con la calidad garantizada, que nos ha identificado por más de 30 años de experiencia.

- Las modificaciones o reparaciones ejecutadas por Cusianagas S.A.E.S.P, tienen un costo a cargo del usuario y garantía por 12 meses.

En caso de adquirir el servicio de modificación o reparación de redes internas con las firmas instaladoras (empresas independientes sin vínculo contractual con Cusianagas S.A. E.S.P.) ten en cuenta:

- Los trabajos deben ser realizados por personal certificado con Competencias Laborales del SENA o un Organismo certificador, y estar registrado en Cusianagas S.A E.S.P.
- Posteriormente a la realización de los trabajos, deberás comunicarte con un Organismo de Inspección Acreditado o con Cusianagas S.A E.S.P para certificar los trabajos ejecutados.

Estos son los pasos si necesitas:

- Conexiones de equipo a gas
- Arreglo de interna
- Traslado de punto y/o interna
- Puntos adicionales
- Cambio de regulador de segunda etapa

- Cambio o traslados de válvula interna de paso
- Traslados de medidor
- Cambio de regulador de primera etapa
- Cambio de medidores
- Operación de la acometida - redes externas

### **Paso 1**

Solicita el servicio postventa requerido en las oficinas de Cusianagas, o comunicandose con la Línea de Atención al Cliente: (+57 8) 6819080, en el horario de 7:00am a 3:00pm jornada continua o en la página web, deberá diligenciar el siguiente formulario <https://apps.cusianagas.com/clientes/iniciar-sesion>.

### **Paso 2**

Nuestro personal realizará una primera visita al inmueble para identificar las actividades a desarrollar y programará su ejecución. Si el servicio que necesitas modifica la capacidad instalada, el trazado y el diseño, deberás solicitar de manera inmediata la certificación de la instalación.

### **Paso 3**

De acuerdo con la fecha acordada, nuestro personal realizará una segunda visita para ejecutar el servicio solicitado.

### **¿Qué se puede realizar en la página Web?**

- Solicitar visita para realizar cotización de servicios post ventas o reparaciones mediante un formulario.

### **Ubicación página web:**

- Nuestros servicios
- Servicios Adicionales
- Servicios Postventa
- Lo que debes saber

link: [https://www.cusianagas.com/servicios\\_postventa](https://www.cusianagas.com/servicios_postventa)

## **CARTILLA INFORMATIVA**

Los cliente podrán descargar y leer la cartilla informativa de Cusianagas, la cual contiene información vital:

- Del uso seguro de la instalación y los gasodomésticos
- beneficios de un combustible seguro y amigable con el medio ambiente

- Del manejo de los distintos usos del gas
- Información detallada de los servicios postventas
- Importancia de la Revisión periódica cada 5 años

El objetivo de esta cartilla es resolver todas las dudas acerca de la gestión comercial del servicio que presta Cusianagas, los clientes la podrán consultar y descargar en el siguiente link: [https://www.cusianagas.com/cartilla\\_informativa](https://www.cusianagas.com/cartilla_informativa)

**Ubicación página web:**

- Nuestros servicios
- Vinculación al gas natural
- Cartilla Informativa

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

El contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de gas domiciliario por red, es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual CUSIANAGAS se obliga a prestar a un Suscriptor y/o Usuario a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible, conforme a las condiciones uniformes definidas por CUSIANAGAS, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios o suscriptores, ubicados en: Yopal y todos aquellos municipios en donde CUSIANAGAS inicie la prestación del servicio, de acuerdo a sus planes de expansión.

Los clientes podrán consultar y descargar el contrato de condiciones uniformes, en el cual están contenidos los derechos y deberes de usuarios y prestadores de un servicio público domiciliario, en el siguiente link:

[https://www.cusianagas.com/contrato\\_de\\_condiciones\\_uniformes](https://www.cusianagas.com/contrato_de_condiciones_uniformes)

**Ubicación página web:**

- Clientes y Usuarios
- Trámites y Consultas
- Contrato de Condiciones Uniformes

**Link:**

<https://www.cusianagas.com/imagenes/condicionesuniformes/Contrato%20de%20Condiciones%20Uniformes-2020.pdf>