Vigilado Superservicios

GUÍA INFORMATIVA PARA EL USUARIO

Enfocados en ti

Surtigas

Conéctate con un servicio novedoso, seguro y confiable que ha transformado la vida de miles de familias como la tuya.

CARTILLA INFORMATIVA

Surtigas

Apreciado Cliente:

Recibe la más cordial bienvenida a Surtigas S.A. E.S.P., nos sentimos orgullosos de que hoy hagas parte de esta gran familia y esperamos cumplir tus expectativas ofreciéndote el mejor servicio con calidad y eficiencia.

Concentraremos todos nuestros esfuerzos en mejorar tu calidad de vida, brindándote seguridad y confianza en el uso del gas natural ya que tu eres nuestra razón de ser.

Te agradecemos haber escogido nuestra empresa y esperamos sea este el comienzo de una gran experiencia.

Damos cumplimiento a la resolución CREG - 080 de 2019.

Cualquier información adicional consulta nuestra página **www.surtigas.com.co**

TABLA DE CONTENIDO

Quiénes Somos 5
- Cobertura de Surtigas 7
- Servicio al Cliente 8
  - Línea de atención
  - Línea de emergencia
  - Oficinas de atención al cliente

Gas Natural 9
- Propiedades del gas natural 10
- Procedencia del gas natural 10
- ¿Cómo se distribuye el gas natural? 11
- Instalación o red interna 12
- Tipos de instalación 12
- Recomendaciones de uso de la red interna 13
- Manejo seguro del gas natural 15
- Uso racional del gas natural en hogares 16
- Usuarios industriales y comerciales 17
- Inspecciones previas 18
- Otros servicios 19

Beneficios 21
- ¿Por qué elegir gas natural? 22
- Ventajas del gas natural 23
- Brilla 24

Sostenibilidad 26
- Fundación Surtigas

Obligaciones 27
- Revisión Periódica

Conoce tu Factura 29
- Consumo mensual, detalle de conceptos, información y mucho más

Derechos y Deberes del Usuario 33

Cómo Cambiar de Empresa Prestadora del Servicio 35

Información Tarifaria 37

Preguntas Frecuentes 39

Surtigas

Quiénes *somos*

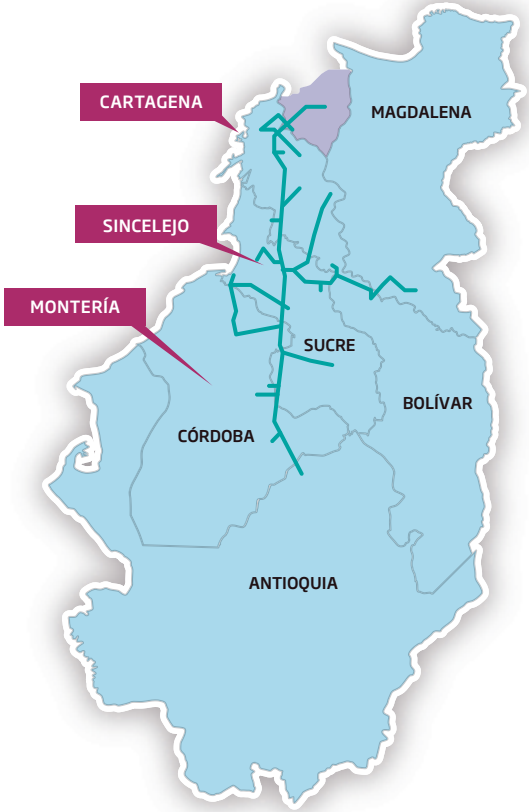
QUIÉNES SOMOS

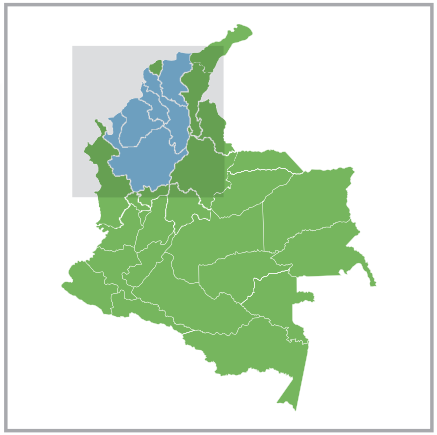
Somos una empresa de servicios públicos domiciliarios, que tiene como misión Contribuir a alcanzar mejores niveles de calidad de vida, mediante la prestación del servicio público de gas natural y negocios asociados que generan bienestar a nuestros grupos de interés y aportan al desarrollo sostenible de las regiones donde operamos.

Nuestra visión a mediano plazo es consolidar nuestro liderazgo como empresa de servicios públicos en las regiones donde hacemos presencia y proyectar nuestro modelo de negocio a los mercados internacionales, afianzando la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés.

Surtigas tiene presencia en 185 poblaciones en los departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba, Magdalena y Antioquia, donde lleva el servicio de gas natural a más de 800 mil usuarios.

COBERTURA DE SURTIGAS





SERVICIO AL CLIENTE

Línea de Atención
al Cliente
24 horas al día, 7 días a la semana

164

Línea gratuita Surtigas
01 8000 910 164
www.surtigas.com.co

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Oficina	Dirección	Teléfono
Bolívar		
Cartagena	Av. P. de Heredia Sec. Armenia Cll. 31 #47-30	Tel. 6723200
Turbaco	Cra. 15 Cll. 24 -123 Local 3	Tel. 6637376
Arjona	Cra. 37 Cll. 51-02 Portobello esquina	Tel. 6294226
Magangué	Av. Colombia Cll. 16 #11-85 Piso 1	Tel. 6877500
San Juan	Cra. 13 #6-59 - Bo. Abajo	Tel. 6890186
Mompox	Cra. 3A #17-109	Tel. 6855192
María La Baja	Cra. 15 #19-52	Tel. 6260402
Carmen de Bolívar	Cra. 51 #22-36	Tel. 6862288
Simití	Cra. 4A Cll. 11 -56	Tel. N/A
Córdoba		
Montería	Bo. Villa del Rio	Tel. 7855555
Chinú	Cll. 16 No 9-60	Tel. 7751198
Ayapel	Cll 8 #1-48	Tel. 7705819
Cereté	Cll. 13A #10- 88 Bo. Centro	Tel. 7747255
Montelíbano	Cll 16 #3-85 Bo. Centro	Tel. 7722033
Ciénaga de Oro	Cll. 7 #22-07 Santa Teresa	Tel. 7760144
Planeta Rica	Cra. 9 #17-85 Bo. La Cruz	Tel. 7768556
Caucasia	Cll 22 #8-120 Bo. Kennedy	Tel. 8396428
Tierralta	Cll 16 #8-66	Tel. 7771061
Valencia	Cll 12 #15-17	Tel. N/A
La Apartada	Cll. 20 #12-89	Tel. 8396428
Lorica	Cll. 4 #22-96 B. Cascajal	Tel. 8396428
Arboletes	Cll. Las Palmeras #32-65 Bo. El Prado	Tel. 8200317
Necoclí	Cll. 50 #50-24 Bo. Centro	Tel. N/A
Taraza	Cra. 30 #29-22 Bo. Centro frente al parque	Tel. 8365207
Sahagún	Cll. 13 #14-74	Tel. N/A
Sucre		
Corozal	Cra. 27 #28-08	Tel. N/A
Tolú	Cra 5 #13-22 Local 3	Tel. 2885090
Sincé	Cll. 11 No 10-05	Tel. N/A
San Marcos	Cra. 27 No 18-91 Bo. Centro	Tel. 2885090
San Onofre	C 19 #18 - 25	Tel. 2983132
Magdalena		
Ciénaga de Oro	Cll. 7 #22-91 Santa Teresa	Tel. N/A
Antioquia		
Caucasia	Cra. 20 N. 13 -77 La Troncal	Tel. 8396428
Arboletes	Cll. Las Palmeras #32-65 Bo. El Prado	Tel. 8200317
Necoclí	Cll. 50 #50-24 Bo. Centro	Tel. N/A
Tarazá	Cra. 30 #29-22 Bo. Centro frente al parque	Tel. 8365207
El Bagre	Bo. Playa Rica - Av. La Juventud frente a la estación de energía	Tel. N/A
Segovia	Cll. 52 #48-67 Bo. El Palo	Tel. N/A

Surtigas

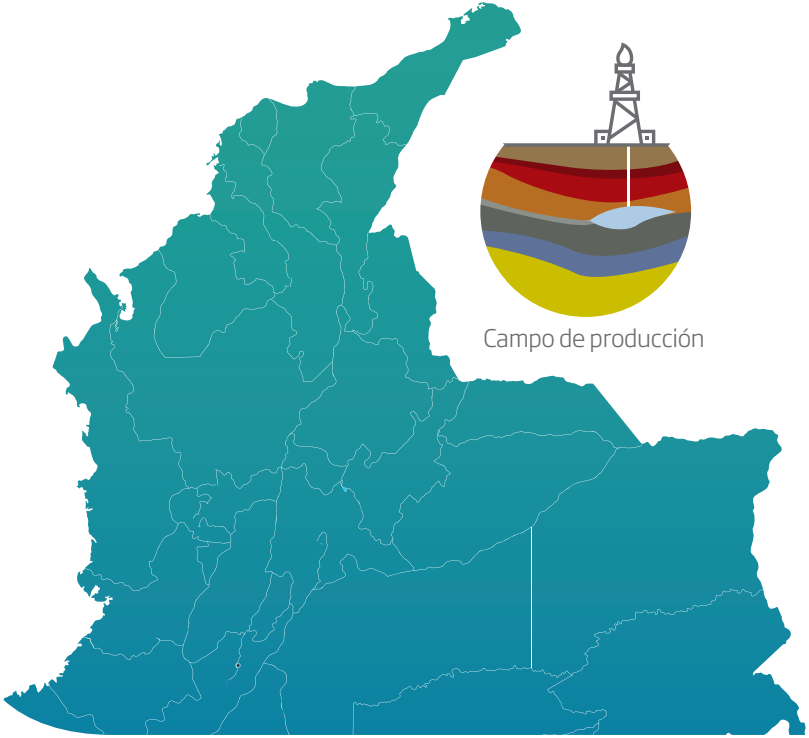
Gas natural

PROPIEDADES Y CARACTERÍSTICAS DEL GAS NATURAL

- No es tóxico.
- Más liviano que el aire.
- Se dispersa fácilmente.
- En su estado natural no tiene olor. Se le aplica un odorizante para fácil identificación de fugas.
- Produce una combustión limpia.

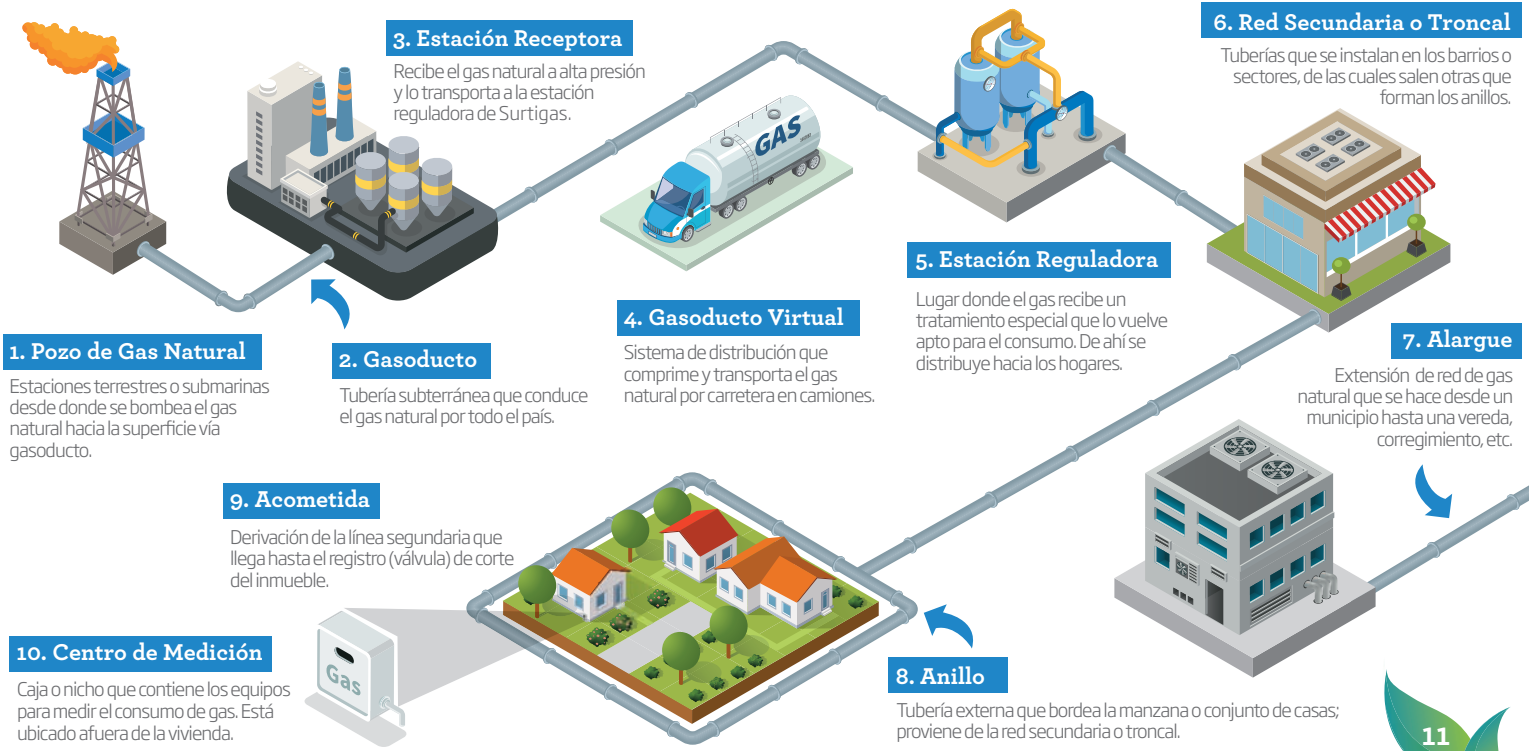
PROCEDENCIA DEL GAS NATURAL

El gas natural se extrae en plataformas marinas y campos de producción. En Colombia los principales yacimientos se encuentran en Chuchupa, Ballenas departamento de La Guajira y Cusiana departamento de Arauca. En su mayoría, el gas natural comercializado actualmente por Surtigas procede de los pozos: Bullerengue en el Atlántico, La Creciente y Bomba-Mamey en Sucre y Arianna en Córdoba.



¿CÓMO SE DISTRIBUYE EL GAS NATURAL?

El gas natural viene de los pozos: Bullerengue en el Atlántico, La Creciente y Bomba-Mamey en Sucre y Arianna en Córdoba. Llega a través de un gasoducto a las estaciones reguladas y ahí comienza su distribución.



1. Pozo de Gas Natural

Estaciones terrestres o submarinas desde donde se bombea el gas natural hacia la superficie vía gasoducto.

2. Gasoducto

Tubería subterránea que conduce el gas natural por todo el país.

3. Estación Receptora

Recibe el gas natural a alta presión y lo transporta a la estación reguladora de Surtigas.

4. Gasoducto Virtual

Sistema de distribución que comprime y transporta el gas natural por carretera en camiones.

5. Estación Reguladora

Lugar donde el gas recibe un tratamiento especial que lo vuelve apto para el consumo. De ahí se distribuye hacia los hogares.

6. Red Secundaria o Troncal

Tuberías que se instalan en los barrios o sectores, de las cuales salen otras que forman los anillos.

7. Alargue

Extensión de red de gas natural que se hace desde un municipio hasta una vereda, corregimiento, etc.

8. Anillo

Tubería externa que bordea la manzana o conjunto de casas; proviene de la red secundaria o troncal.

9. Acometida

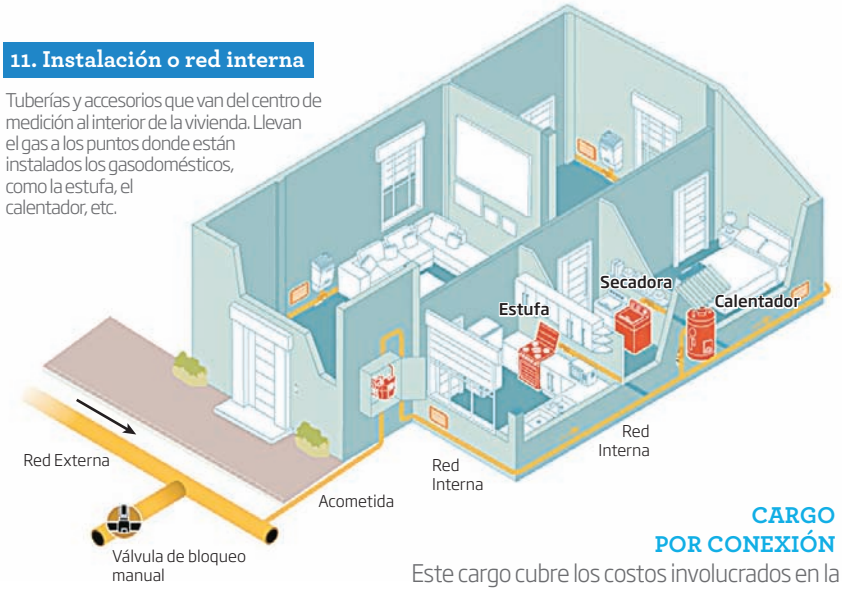
Derivación de la línea segundaria que llega hasta el registro (válvula) de corte del inmueble.

10. Centro de Medición

Caja o nicho que contiene los equipos para medir el consumo de gas. Está ubicado afuera de la vivienda.

11. Instalación o red interna

Tuberías y accesorios que van del centro de medición al interior de la vivienda. Llevan el gas a los puntos donde están instalados los gasodomésticos, como la estufa, el calentador, etc.

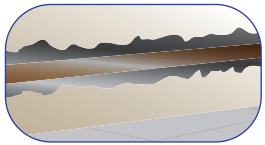


CARGO POR CONEXIÓN

Este cargo cubre los costos involucrados en la acometida y el centro de medición y deberá ser pagado por el usuario una sola vez. Podrá ser financiado a todos los usuarios. Para aquellos cargos por conexión que requieran trabajos adicionales o servicios especializados, que no estén expresamente reglamentados, el distribuidor cobrará el valor de dichos trabajos. No incluye los costos de la red interna.

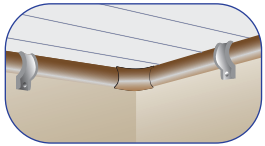
TIPOS DE INSTALACIÓN

Para la instalación se utiliza tubería:



> EMPOTRADA:

- Se rompe la pared a 30 cm del piso.
- Se introduce la tubería.
- Se cubre la regata.



> A LA VISTA:

- Se instala a la vista debidamente soportado con abrazaderas y chazos.
- El trazado cumple con la norma NTC 2505 y se garantiza que la tubería quede protegida contra daños mecanicos.

RECOMENDACIONES DE USO DE LA RED INTERNA

- Evita realizar trabajos que afecten la integridad de la tubería de gas natural en el predio, tales como insertar tornillos o puntillas o golpear la tubería a la vista.
- Verifica que el personal que manipule la red interna y los gasodomésticos cuenten con las competencias técnicas exigidas y vigentes.
- Ubica los gasodomésticos donde haya una buena ventilación que permita la combustión completa, segura y eficiente y que permita la renovación del aire del recinto y la dilución de los gases derivados de la combustión, como el monóxido de carbono.
- En caso de requerir rejillas de ventilación o de que existan aberturas permanentes, éstas no podrán ser obstruidas por los gasodomésticos, o por ningún tipo de elemento.
- Una buena ventilación es fundamental en caso de presentarse un escape de gas natural.
- Antes de encender cualquier gasodoméstico verifica que no haya escape de gas natural.
- Verifica que las válvulas de los gasodomésticos sean de fácil acceso y no se encuentren en zona de cocción.
- Antes de acostarte verifica y cierra las válvulas de gas natural. Solamente abre las válvulas cuando sea utilizado el servicio.
- Por tu seguridad se prohibe la instalación de cualquierartefacto eléctrico convertido a gas.
- Al abrir o cerrar las válvulas no las golpees.
- Utiliza únicamente gasodomésticos fabricados por firmas reconocidas que garanticen la buena calidad.
- Realiza mantenimiento preventivo de tus gasodomésticos.
- Sigue las instrucciones y recomendaciones de instalación, uso y mantenimiento del fabricante y/o distribuidor de los gasodomésticos.
- Cuando tengas que retirar un gasodoméstico, cerciórate de que el punto de salida de gas quede herméticamente taponado.
- Ante cualquier modificación de la instalación que afecte el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento, 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 a Surtigas.
- Todas las modificaciones/adiciones deben ser inspeccionadas y certificadas por un organismo de inspección acreditado.

RECOMENDACIONES DE USO DEL CENTRO DE MEDICIÓN

- La revisión, manipulación, cambio del centro de medición solo debe efectuarse por personal de Surtigas.
- En caso de ausentarte del predio, se recomienda el cierre de las válvulas de los gasodomésticos y centro de medición. En caso de suspensión del servicio de gas natural por parte de Surtigas, cierra las válvulas, y ábrelas únicamente cuando sea autorizado por la distribuidora.
- La alteración o manipulación de los equipos, como golpes, ruptura de los sellos del centro de medición y demás, puede ocasionar grandes riesgos para la salud de tu familia, así como sanciones legales.

NOTA: Los trabajos que realice **Surtigas** serán cobrados únicamente en la factura de servicio. Nunca entregues dinero a firmas contratistas sin vínculo contractual con **Surtigas**

GARANTÍA DE LA RED INTERNA, ACOMETIDA Y CENTRO DE MEDICIÓN

Garantía de acometidas, equipos de medicion e instalaciones internas

LA EMPRESA concede como garantía el siguiente plazo: para el medidor de usuarios residenciales y comerciales un plazo de tres (3) años, para el medidor de usuarios industriales doce (12) meses y para el regulador, elevador, válvula de corte, filtro, manómetro y termómetro un plazo de doce (12) meses. Los accesorios de las instalaciones internas (conector flexible, racores y válvulas) instalados por LA EMPRESA tendrá como garantía un plazo de doce (12) meses; salvo que la (s) anomalía (s) y/o daño(s) encontrado (s) sea (n) ajenas a LA EMPRESA y/o sus contratistas o resultado de la manipulación del Usuario y/o Suscriptor.

Si al usuario se le efectúa un cambio por las causales estipuladas como garantía, dentro del término de la garantía otorgada por LA EMPRESA, el nuevo equipo instalado tiene como garantía, el tiempo que faltare para cumplir el término otorgado inicialmente como garantía.

Exclusiones de Garantía.

Esta garantía no cobija las redes internas en general y/o trabajos realizados por terceros que no tengan vínculo contractual con la EMPRESA, MEDIDORES y otros equipos aportados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO al momento de la instalación o posteriormente, actos vandálicos, malintencionados, motines, asonadas, terremotos o eventos de fuerza mayor, así como los daños debidos a negligencia, descuido o manipulación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o de un tercero. En todo caso, la garantía se prestará conforme lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

EL GAS NATURAL ES SEGURO, MANÉJALO BIEN

Realiza el mantenimiento preventivo de los gasodomésticos:

- El mantenimiento de los gasodomésticos debe hacerse por lo menos una vez en el año.
- Mantén los gasodomésticos en buen estado y en un lugar con la ventilación requerida.
- No extiendas cables eléctricos alrededor de la tubería, ni cuelgues objetos en ella.
- No permitas que los niños accionen o jueguen con los gasodomésticos.

Si detectas olor a gas natural o escapes:

- Cierra las válvulas del centro de medición, de la red interna y de los gasodomésticos.
- No acciones aparatos eléctricos, interruptores de energía, celulares o equipos que generen chispa.
- Abre puertas y ventanas.
- Si el olor a gas natural es muy fuerte y persiste, evacúa la vivienda inmediatamente y llama desde la casa de un vecino a la línea de emergencia 164.

Cómo identificar una zona donde hay tuberías de gas natural:

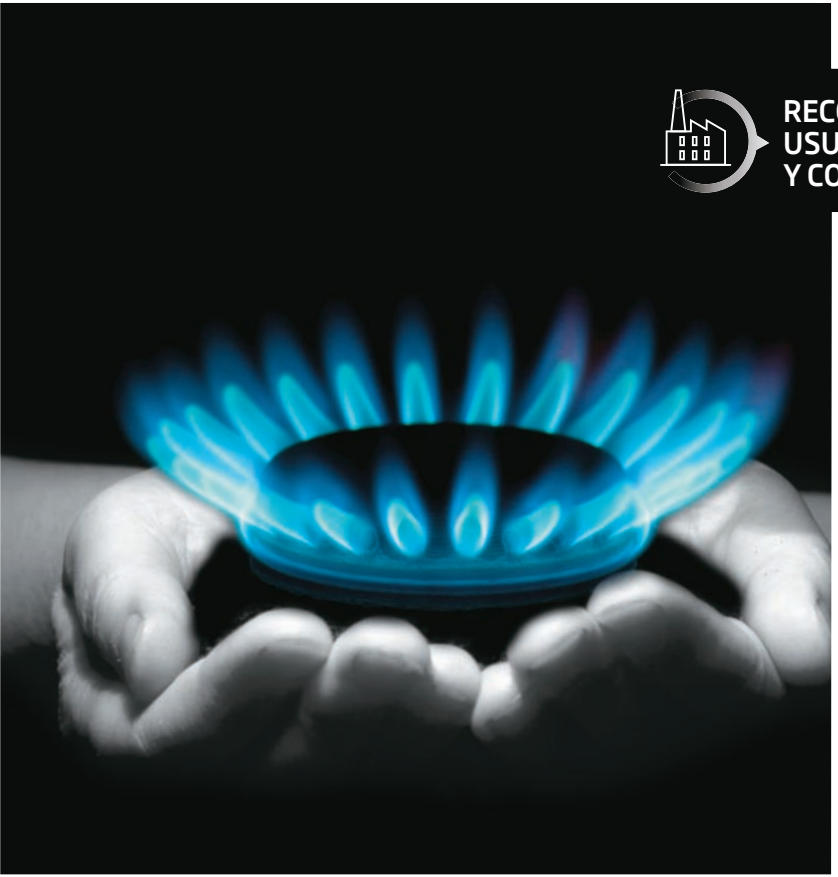
- Por las huellas y sellos sobre los andenes.
- Por los postes de cemento.
- Por la cinta de seguridad roja o amarilla bajo tierra.

Cómo prevenir accidentes:

- Llama a la línea 164 antes de excavar.
- Evita construir sobre la tubería de gas natural.
- Las modificaciones de las instalaciones deben realizarse por personal calificado y certificado
- Verifica que los puntos de salida de gas natural para futuras conexiones de gasodomésticos estén debidamente taponadas y permanezcan taponadas. .

USO RACIONAL DEL GAS NATURAL EN HOGARES

- Apaga el horno unos minutos antes de que los alimentos estén listos para que estos terminen la cocción con la temperatura y vapores circundantes en el gasodoméstico.
- Utiliza ollas de fondo totalmente plano y de diámetro similar o ligeramente mayor a los quemadores o boquillas de la estufa.
- Limpia con frecuencia los quemadores de la estufa.
- Tapa bien las ollas para agilizar la cocción de los alimentos.
- Usa en lo posible ollas a presión, que cocinan más rápido los alimentos.
- Haz mantenimiento por lo menos una vez al año a todos los gasodomésticos del hogar.
- Retira unas horas antes los alimentos congelados del refrigerador para que estos se descongelen en el medio ambiente y así reducir el tiempo de cocción.
- No utilices el horno para calentar alimentos, ya que el consumo de este es similar al de tres quemadores.
- Ajusta la temperatura del calentador al nivel mínimo necesario.
- Utiliza agua fría cuando la caliente no sea necesaria.
- Para los calentadores de acumulación, cierra la válvula de gas en la noche o cuando no se utilice .



RECOMENDACIONES PARA USUARIOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES

- Programa tu revisión periódica. El plazo mínimo de ley corresponde a 5 meses antes de los 5 años de la última revisión o instalación del servicio. Hazlo con empresas debidamente acreditados ante el ONAC.
- Cuando se realice la revisión de instalaciones industriales, la empresa de inspección deberá verificar (i) que se cuenta y mantiene vigente un programa de mantenimiento de la planta industrial que incluye la revisión de la instalación, y (ii) que se evidencie que dicho programa incluye, como mínimo, las siguientes pruebas: 1. Prueba de hermeticidad de las tuberías, 2. Prueba de presión de las tuberías, 3. Verificación de las medidas para prevenir la corrosión y, 4. Pruebas de puesta a tierra de la instalación.
- Revisa y analiza los productos de la combustión para hacer los ajustes necesarios al proceso.
- Instala aislantes térmicos y controla el aire utilizado para la combustión.
- Haz estudios de eficiencia energética con especialistas.
- Aprovecha la combustión en las calderas para la generación de energía.

INSPECCIONES PREVIAS

Las instalaciones nuevas* deben ser sometidas a pruebas para determinar que se encuentren en buen estado; mediante un procedimiento conocido como la inspección previa (para instalaciones nuevas). El propósito principal de esta inspección es establecer las condiciones de seguridad en cuanto a inexistencia de fugas, ausencia de gases tóxicos en el ambiente, aire disponible para la combustión de los gasodomésticos, adaptación de los sistemas de evacuación, diseño, capacidad del instalador de la red interna de gas y calidad de los materiales empleados.

Después de la inspección previa, las instalaciones internas de gas combustible son sometidas a controles posteriores. En períodos entre los 55 meses, y no superiores a los 60 meses, se debe hacer la revisión periódica para determinar la conformidad de la instalación interna de gas, después de un tiempo mediano de uso.

Nota: para poder hacer uso del servicio es indispensable que un organismo de inspección acreditado certifique la instalación. El listado de organismos que prestan el servicio en la zona de in uencia de Surtigas se encuentra disponible en el sitio web: **www.surtigas.com.co**

Los requerimientos técnicos que se requieren para realizar la revisión de una instalación nueva (inspección previa) son los siguientes:

Diseño:
es el plano en tres dimensiones de la instalación más la memoria de cálculo. El diseño debe estar firmado por un profesional calificado.

Certi cado de materiales:
los materiales deben ser de calidad y estar avalados por una entidad acreditada.

Competencias laborales:
el técnico instalador debe ser competente, certificado por el SENA o por una entidad acreditada.

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Inscripción SIC:
el técnico instalador debe estar inscrito en la Superintendencia de Industria y Comercio.

** Resolución CREG 059 de 2012, artículo 3: todas las instalaciones internas de gas combustible, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un certificado de conformidad. Si la instalación se pone en servicio por parte de terceros, o por el mismo cliente, se suspenderá el servicio. Si el cliente empieza a consumir sin el certificado de conformidad se hace responsable de toda consecuencia en el predio derivada de esta acción.*

Cuando se trata de gas

la seguridad de tu casa debe estar en manos de especialistas

En Surtigas contamos con especialistas en:

- Mantenimiento preventivo de gasodomésticos.
- Instalación de gasodomésticos.
- Instalación de un punto de red adicional.
- Modificación a su red interna.
- Modificación o traslado del centro de medición.

Solicita una visita de Surtigas
por el portal web en
https://www.surtigas.com.co/servicios-para-hogares

MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE GASODOMÉSTICOS

Contamos con un aliado estratégico capacitado y certificado en el mantenimiento e instalación de gasodomésticos - **GNP (Grupo Nacional de Proyectos)** este servicio puede ser contratado utilizando el cupo **Brilla** y puede diferirse hasta en 12 cuotas.

Dentro de la línea de gasodomésticos que cubre este servicio se encuentran:

- **Estufas**
- **Hornos**
- **Campanas extractoras**
- **Secadoras a gas**
- **Calentadores a gas**
- **Zonas BBQ a gas**

- *Los valores de cada servicio dependen de las características del gasodoméstico.*
- *Los mantenimientos se realizan a gasodomésticos con más de un año de funcionamiento.*

Las líneas de atención de GNP son (4) 789 0689 para Montería y Sincelejo y (5) 693 7779 en Cartagena. Adicionalmente GNP cuenta con la línea nacional 310 618 5245 y el correo: servicliente@gnpsa.com
Para más información ingresa a: **www.gnpsa.com**

Prestador de servicio:

Surtigas

Beneficios

¿POR QUÉ ELEGIR GAS NATURAL?

- Por tu seguridad y la de tu familia.
- Porque reemplazar leña por gas natural beneficia tu salud.
- Porque contribuyes al cuidado del medio ambiente.
- Porque ganas espacio en la cocina, haciendo que se vea mucho mejor.
- Porque las ollas se conservan mejor y permanecen más limpias.
- Porque puedes cocinar mucho más rápido, teniendo más tiempo libre.
- Porque siempre está disponible, no te quedas sin gas en la mitad de una receta.
- Porque cuentas con el respaldo de una compañía que está siempre disponible para atender tus solicitudes oportunamente.
- Porque te reconocemos como usuario y premiamos tu fidelidad.
- Porque tu predio se valoriza y puedes venderlo o alquilarlo más rápido.

Ahora tendrás más tiempo para disfrutar en familia.

GAS NATURAL vs GAS PROPANO

- Siempre está disponible. No hay que pedirlo, cargarlo o correr detrás de él.
- No daña las ollas.
- Solo huele en caso de fuga.
- Gracias al medidor podrás cuantificar tu consumo y pagar mes vencido.
- No ocupa espacio en el hogar. Se distribuye por tubería.
- Es seguro, no se almacena en el hogar y llega a baja presión.
- Puedes instalar en tu casa estufa, horno, calentador y secadora a gas.
- Brilla — Cuentas con un cupo de financiación no bancaria que te ayuda a cumplir tus sueños.*

GAS NATURAL vs ENERGÍA ELÉCTRICA

- Más económico.
- Calienta más rápido.
- Siempre está disponible. Cuentas con él cuando lo necesitas.
- Contribuye a la protección del medio ambiente.
- Valorizas tu vivienda al contar con todos los servicios.
- Servicio rápido y oportuno.
- Brilla — Cuentas con un cupo de financiación no bancaria que te ayuda a cumplir tus sueños.*

* Aplican políticas y condiciones del crédito Brilla.
Más información en: www.**brilladesurtigas**.com

BRILLA

¿Qué es Brilla?

Es un sistema de financiación no bancaria, con el cual puedes pagar en la factura de gas natural lo que siempre has querido comprar a través de tu cupo de crédito aprobado.

¿Qué necesitas para usar el Cupo Aprobado de Brilla?

- Las 2 últimas facturas de gas natural.
- Cédula original y una fotocopia ampliada al 150%
  - *Si la factura no está a tu nombre también puedes comprar con Brilla - Sujeto a políticas del crédito Brilla.*
  - *No se tiene en cuenta que estés reportado en alguna central de riesgo.*
  - *Sin cuota de manejo.*
  - *Genera historia crediticia (reporte a DataCrédito).*

¿Dónde puedes pagar con tu Cupo Aprobado Brilla?

- Visita las oficinas de Surtigas.
- Pregunta por los establecimientos o ferreterías en las que puedes pagar con tu Cupo Aprobado Brilla.

Solicita la visita de un asesor a tu hogar al 164 o 01 8000 910 164.

NOTA: En tu factura del gas natural puedes consultar cuál es tu cupo disponible Brilla, con el cual podrás comprar cualquier producto ofrecido por los proveedores aliados. Consulta nuestro portafolio.

Brilla
Surtigas

Materiales de construcción

Electrodomésticos

Gasodomésticos

Celulares

Con Brilla tendrás:

- Facilidad del pago a través de la factura del servicio de gas.
- Atención personalizada en tu vivienda para desarrollar el mejor plan según tus necesidades y las del futuro de tu familia.

Muebles

Audio y Video

Movilidad

Tecnología

Educación

Brilla opera como medio de financiación no bancario. El plazo máximo depende del producto a financiar, y es responsabilidad del consumidor determinar las condiciones de financiación. Ver condiciones y restricciones en la página web: **www.brilladesurtigas.com/brilla?#beneficios**.
Política de tratamientos de datos. Aplica para Surtigas Bolívar, Córdoba, Sucre, Antioquia (Caucasia) y Magdalena (Santa Ana). Aplica para el año 2020.

Para más información sobre el crédito Brilla, ingresa a **www.brilladesurtigas.com**

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Fundación Surtigas como actor social en los territorios de Bolívar, Córdoba y Sucre, trabaja por el empoderamiento de los jóvenes y las comunidades para que asuman su rol como agentes de cambio en la construcción de una mejor sociedad.

De manera conjunta con la inversión social privada de Surtigas, el trabajo en alianzas con la cooperación internacional, los gobiernos locales y las organizaciones de la sociedad civil, contribuimos al bien común a través de dos líneas de acción: Jóvenes en el Territorio, y Comunidades que Aprenden; que buscan el desarrollo de capacidades individuales y colectivas para la mejora de la calidad educativa, el acceso a oportunidades para el emprendimiento, la participación ciudadana juvenil y el fortalecimiento del tejido social.

Generamos conocimiento y aprendizajes a partir de nuestra participación en espacios colaborativos como *el Pacto Global, la Red de Inclusión Productiva Redip , RedEAmérica, Fundación Empresarios por la Educación*; organizaciones como la *Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE)*, y también en los espacios y alianzas locales que promueven el trabajo por la juventud.

Surtigas
Fundación

Para conocer más de la Fundación Surtigas, lo invitamos a visitar la página web: https://**www.fundacionsurtigas.org**

Surtigas

Obligaciones

LA REVISIÓN PERIÓDICA GARANTIZA TU SEGURIDAD, LA DE TU FAMILIA Y VECINOS

La revisión de tu instalación de gas natural debe hacerse entre el plazo mínimo (55 meses desde la última certificación) y el plazo máximo de revisión periódica (5 años).

¿En qué consiste?

- Es la verificación de la hermeticidad, trazado, ventilación, concentración de monóxido de carbono y demás condiciones mínimas de seguridad.

¿Qué equipos se utilizan para realizarla?

- Detector de monóxido de carbono.
- Detector de fugas (metano).

¿Cuáles son los beneficios de realizar la inspección y las reparaciones a tiempo?

- Prevenir y reducir los riesgos de intoxicación por inhalación de concentraciones de gases tóxicos.
- Proteger tu integridad física y la de tu familia ante un accidente por fuga de gas natural.
- Evitar sobrecostos en las facturas de los usuarios por fugas de gas natural.
- Disfrutar de todos los usos del gas natural en la vivienda a través de una instalación segura y certificada.

¿Cuál es la consecuencia de no realizar a tiempo la revisión periódica?

- Si el usuario no presenta el certificado de conformidad de la instalación interna antes del plazo máximo de revisión periódica, el servicio será suspendido.
- Adicionalmente, el certificado de conformidad es la única forma de establecer que la instalación interna de gas es segura para el usuario, su familia y la comunidad en general.

Revisión Periódica en cumplimiento de la Resolución CREG 059 de 2012 y del Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible expedido en la Resolución MME 90902 de 2013

Surtigas

Conoce *tu factura*

CONOCE TU FACTURA

La nueva **factura** se lee así

Te explicamos en qué consiste cada uno de sus módulos.

1. Cabezote diferenciador de factura.

2. N° identificación del predio ante Surtigas.

2.1. Información general del usuario.

3. Valor total de la factura.

4. Fecha límite de pago de la factura sin recargo.

5. Fecha y toma de lectura del medidor.

6. Información sobre Revisión Periódica, cuándo vence y cuándo suspenden el servicio en caso de no realizarla.

7. Fecha de suspensión del servicio. Si se encuentra una tijera, se tiene programada la suspensión del servicio.

8. Consumo facturado del mes.

9. Consumo de los últimos 6 meses y consumo promedio.

10. Descripción de cada uno de los conceptos facturados.

11. Valor facturado por cada concepto.

12. Valor a pagar en el mes por cada concepto.

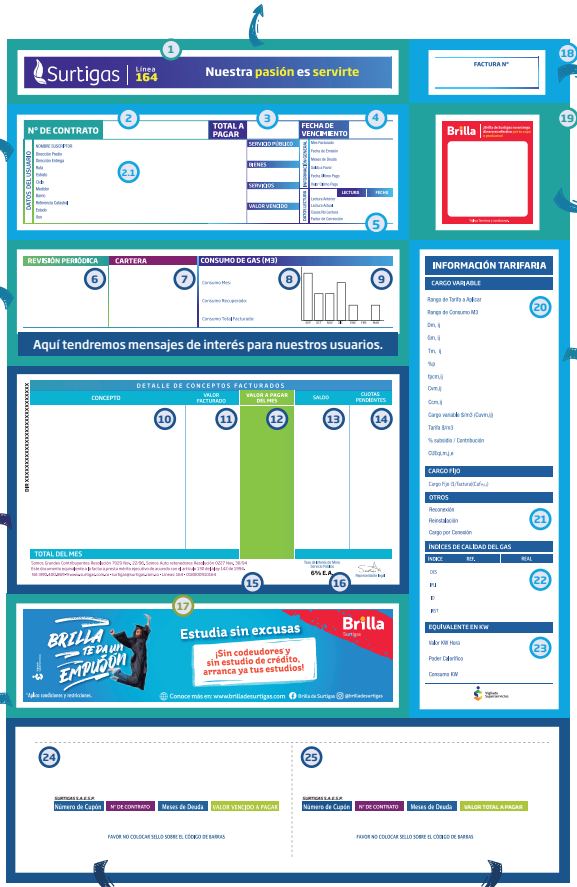
13. Saldo pendiente por cobrar.

14. N° de cuotas pendientes por cobrar.

15. Información legal de la factura.

16. Tasa de interés por mora del servicio público.

17. Publicidad interna de los servicios de Surtigas.



18. Número único con el que se identifica la factura del mes.

19. Información sobre **cupo Brilla** asignado, disponible y utilizado.

20. Información útil para calcular la tarifa del servicio.

21. Costo para reestablecer el servicio y cargo por conexión a nuevos usuarios.

22. Indicadores que miden la calidad del gas.

23. Comparación entre la unidad de medida del gas con la de energía.

24. Cupón para pagar facturas vencidas.

25. Cupón para pagar facturas vencidas + factura del mes actual.

PARA FUTUROS TRÁMITES Y DILIGENCIAMIENTO
ESTO SERÁ DE GRAN AYUDA

1. REQUISITOS **PARA CAMBIO DE NOMBRE**

- Certificado de tradición y libertad con vigencia no mayor a 90 días.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía
- Último recibo cancelado.
- Carta de solicitud de cambio de nombre

2. DOCUMENTOS PARA REALIZAR **ACUERDOS DE PAGO**

- Mostrar cedula original del solicitante.
- Copia de cedula
- Factura de gas

3. DOCUMENTOS PARA EL CUPO **APROBADO Brilla**

- Cédula de ciudadanía original y fotocopia.
- Si es extranjero, presentar cédula de extranjería vigente y fotocopia. Presentar dos facturas originales del servicio de gas, la última y otra no mayor a 6 meses.

4. PAGOS **EN LÍNEA**

Ingresa a:
www.surtigas.com.co

haz click en:
Accesos rápidos o
Pague su factura

Allí podrás:
- Consultar e imprimir tu factura.
- Conocer tu factura.
- Enterarte de los puntos autorizados para el pago de tu factura.
- Pagar tu factura en línea.

5. INFORMACIÓN **Y PQRS**

El ingreso de PQR a través de:
https://www.surtigas.com.co/sistema-pqrs

Surtigas

Derechos y deberes del usuario

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y MECANISMOS DE PROTECCIÓN ESTABLECIDOS PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS

Surtigas S.A. E.S.P. estando en el marco de lo dispuesto por la Resolución CREG 80 de 2019 y con el propósito de proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los usuarios y/o suscriptores que componen su demanda atendida, sobre los derechos y obligaciones que le asisten, así como los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos, expone a continuación lo que en relación a este tema se encuentra contenido en la Ley 142 de 1994, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Contrato de Prestación del Servicio Público de Distribución y/o Comercialización de gas natural (CCU).

Para conocer más acerca de los derechos y deberes ingrese a:

El ingreso a derechos y deberes a través de:
https://www.surtigas.com.co/derechos-obligaciones

Surtigas

Cómo cambiar de empresa prestadora de servicio

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR POR PARTE DE USUARIOS REGULADOS

En cumplimiento de la Resolución CREG 80 de 2019 y del artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, se hace público el procedimiento que debe seguirse, con los plazos y requisitos necesarios, para que un suscriptor y/o usuario regulado realice el cambio de comercializador.

Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimiento de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

Para conocer más acerca de como cambiar de empresa prestadora del servicio ingrese a:

El ingreso a cambio de prestador a través de:
http://www.surtigas.co/procedimiento-cambios

Surtigas

Información *tarifaria*

TARIFAS PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Cargo de conexión residencial:	$763.775
Cargo de conexión no residenciales:	Valores sujetos a visita técnica y cotización.
Reconexión desde centro de medición:	$52.311
Reconexión desde acometida:	$167.054
Revisión periódica residencial*:	$120.289 más IVA
Revisión periódica comercial*:	$268.745 más IVA
Revisión previa residencial*:	$120.289 más IVA
Servicio de mantenimiento, adecuaciones y modificaciones	valores sujetos a visita técnica y cotización

Tarifas de instalaciones internas residenciales típicas:

Estrato 1	$928.634
Estrato 2	$928.634
Estrato 3	$1.300.341
Estrato 4	$1.300.341
Estrato 5	$2.268.262
Estrato 6	$2.268.262

Instalaciones Internas no residenciales y residenciales atípicas: Valores sujetos a visita técnica y cotización

** Estos precios aplican para las inspecciones realizadas por los organismos de inspección acreditados con vínculo contractual con Surtigas S.A. E.S.P. para el cobro a través de la factura de consumo. Consulte los organismos aquí, en nuestras oficinas de servicio al cliente o en las líneas **164** o **01 8000 910 164**.*

Surtigas

Preguntas *frecuentes*

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cuáles son los requisitos para adquirir el servicio de gas natural?

- Que el inmueble se encuentre terminado (con puertas y ventanas)
- Que las redes internas estén situadas frente al predio
- Que el predio cuente con referencia catastral

2. ¿Qué se debe hacer para darle un buen uso a la instalación de gas?

- Mantenga los gasodomésticos limpios y en buen estado.
- Evite que los niños jueguen o se acerquen a los gasodomésticos.
- En caso que su gasodoméstico cuente con piloto, manténgalo encendido. Verifique que los botones del horno o estufa estén cerrados cuando no esté utilizando el servicio.
- Evite el contacto de enchufes e interruptores con los gasodomésticos.

3. ¿Cuáles son los requisitos para cambio de nombre?

- Certificado de tradición y libertad con vigencia no mayor a 90 días.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía
- Último recibo cancelado.
- Carta de solicitud de cambio de nombre

4. ¿Qué se debe hacer en caso de escape de gas natural?

- No encienda fósforos, cigarrillos, encendedores, interruptores eléctricos, celulares ni teléfonos inalámbricos.
- Abra puertas y ventanas para ventilar el gas acumulado.
- Cierre la válvula de gas, ubicada al lado del medidor.
- Aleje del sitio del escape a los niños.
- Llámenos inmediatamente a la línea 164

5. ¿Qué es un Crédito aprobado?

Es un cupo de crédito otorgado a los usuarios con buen comportamiento de pago del servicio de gas, que viene re⊠ejado en la factura, para adquirir productos y servicios que luego serán pagados en cómodas cuotas en tu recibo del gas

¡CONÉCTATE CON NOSOTROS, Y **CONSTRUYAMOS** JUNTOS UNA **VIDA MEJOR!**

Surtigas

Línea de Atención
al Cliente

164
Línea gratuita Surtigas
01 8000 910 164
www.surtigas.com.co