

Antes de una  
**EXCAVACIÓN,**  
activa tu prevención.

¡LLAMA DE UNA!  
**EVITA UNA FUGA.**

LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE  
**01 8000 96 63 44**



**RECUERDA:** la línea de emergencia solamente se debe usar para los eventos de emergencia, si requieres información o un servicio diferente, debes marcar a las líneas de servicio al cliente indicadas en la parte superior de esta página. Para consultar el contenido del Contrato de Condiciones Uniformes, consulta la página web: [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co), derechos y deberes como usuario del servicio público del gas natural.

Este documento se encuentra registrado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía.  
Código: MA-CM-40 | Versión 3  
Fecha: 20 de septiembre de 2019



# Manual del Usuario



## ¿QUÉ HACER EN CASO DE ESCAPE U OLOR A GAS NATURAL?



No accione interruptores eléctricos, ni encienda fósforos.



Cierre todas las válvulas o llaves de los gasodomésticos a gas natural y del centro de medición.



Proporcione adecuada ventilación en toda la vivienda, mediante la apertura de puertas y ventanas para crear corrientes de aire.



En lo posible no utilice el teléfono de su residencia, puede marcar desde un celular Claro, Tigo, Movistar y de cualquier teléfono fijo; alejése del sitio donde está el olor a gas para realizar la llamada y comuníquese con nuestra Empresa a la Línea de Emergencia **164**, indicando claramente su nombre, municipio o localidad de la cual hace el reporte, dirección, teléfono y describa el evento que suscitó el escape de gas natural o con el Cuerpo de Bomberos de su municipio.

Si el olor es muy fuerte, realice las operaciones anteriores y evacúe la vivienda, espere la llegada de la cuadrilla de emergencias y colabore con ella.



PARA MÁS INFORMACIÓN  
**01 8000 96 63 44**

Armenia: 737 8000  
Manizales: 898 2323  
Pereira: 339 1430

¿SABÍA USTED QUE EL GAS NATURAL NO TIENE OLOR PROPIO? LO QUE SE HUELE ES UNA SUSTANCIA ESPECIAL QUE SE LE AGREGA PARA QUE SEPAMOS QUE EL GAS SE ESTÁ ESCAPANDO.



## ¿LO QUE PUEDES FINANCIAR?



MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN



ELECTRODOMÉSTICOS



GASDOMÉSTICOS



TECNOLOGÍA



ROPA Y CALZADO



SALUD ORAL



CRÉDITOS EDUCATIVOS



MOTOS Y BICICLETAS



CELULARES



ÚTILES ESCOLARES



JUGUETERÍA



SOAT Y REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA

**PARA USARLO SOLO NECESITAS:**

- ✓ Cédula.
- ✓ Fotocopia de la cédula ampliada al 150%
- ✓ Dos facturas originales del gas canceladas; la última y otra menor a 6 meses.



Sin cuota de manejo



Sin estudios de crédito



Tú escoges el plazo\*

[www.brilladeefigas.com](http://www.brilladeefigas.com)  
@brillaeefigas BrilladeEfigas  
LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE  
**01 8000 96 63 44**

**Brilla**  
Más que un crédito:  
**UN CUPO PARA TI**

# ¿Qué es Brilla?

**Un Cupo Aprobado que Efigas le otorga a los usuarios** que han tenido un buen comportamiento de pago en su factura de gas natural, para que financien diferentes productos que mejoren su calidad de vida.



Sin cuota de manejo



Sin estudios de crédito



Tú escoges el plazo

[www.brilladeefigas.com](http://www.brilladeefigas.com)

brillaeefigas Brilla de Efigas

LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE

**01 8000 96 63 44**

**Brilla**

Más que un crédito:

**UN CUPPO PARA TI**

# ÍNDICE

- 04-07 Glosario.
- 08 Carta gerencia.
- 09 Información general.
- 10 - 13 Productos y servicios.
- 14 - 15 Propuesta de valor.
- 16 ¿Qué es el gas natural?
- 17 Cadena de distribución del gas natural.
- 18 Beneficios del gas natural.
- 19 ¿Por qué Efigas?.
- 20 - 24 Cuide sus instalaciones.
- 25 - 27 Uso seguro del gas natural.
- 28 Utilice adecuadamente el servicio.
- 29 Ventilación permanente de los gasodomésticos.
- 30 Revisión técnica reglamentaria (RTR).
- 31 - 32 Uso eficiente del gas natural.
- 33 - 34 ¿Cómo presentar peticiones, quejas o reclamos?
- 35 - 36 Facturación, pagos y tarifas.
- 37 Garantías.



**ACOMETIDA:** derivación de la red local o externa del servicio de gas natural que llega hasta el medidor.

**ARTEFACTO A GAS:** es aquel que utiliza el gas natural como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía.

**CONSUMO:** cantidad de metros cúbicos de gas natural, recibidos por el suscriptor o usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES O CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** es el contrato en virtud del cual LA EMPRESA presta su servicio a un usuario a cambio de un precio en dinero y este servicio se presta en las mismas condiciones ofrecidas a los demás usuarios residenciales y comerciales.

**CORTE DEL SERVICIO:** pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de algunas de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, Resolución 108 de 1997, Resolución 059 del 2012, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en el contrato de servicios públicos, y en las normas que las modifiquen, adicionen o reformen.

**CREG:** es la comisión de Regulación de Energía y Gas. Es el organismo nacional encargado de expedir los lineamientos generales de la prestación del servicio.

**CENTRO DE MEDICIÓN:** conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al usuario certificado de conformidad por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del Contrato de Prestación del Servicio Público. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por LA EMPRESA y debidamente firmada por su Representante Legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

### **LAS SIGUIENTES GARANTÍAS APLICAN ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA PRODUCTOS O SERVICIOS ADQUIRIDOS DIRECTAMENTE CON EFIGAS S.A. E.S.P.:**

**LA GARANTÍA POR TRABAJOS DE OBRA CIVIL Y MECÁNICA:** será de un (1) año calendario a partir de la fecha de recibo de los trabajos por el cliente, si no se demuestra uso indebido, mala fe, vandalismo, caso fortuito, alteraciones por parte del usuario o descuido en cuanto a su preservación.

**GARANTÍAS PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE CALENTADORES:** será de un (1) mes calendario para la obra mecánica, y para los repuestos no electrónicos será de un (1) mes a partir de la fecha de recibo de los trabajos. Garantías por redes internas y sus adecuaciones, servicios adicionales, conexión de artefactos a gas, reguladores, nicho, flauta, centro de medición y conjunto elevador válvula; será de un (1) año.

**LA GARANTÍA POR MEDIDOR Y ACOMETIDA:** es de 3 años calendario a partir de la fecha de recibo de los trabajos por el cliente, si no se demuestra uso indebido, mala fe, vandalismo, caso fortuito, alteraciones por parte del usuario o descuido en cuanto a su preservación.

**GARANTÍAS PARA REDES INSTALADAS POR TERCEROS:** incluye únicamente acometidas y medidores.

**MANÓMETROS, VÁLVULAS AXIALES, FILTROS:** será de seis (6) meses calendario.

# ¿Cómo se lee la factura de Efigas?



**FIRMA INSTALADORA:** es la persona natural o jurídica que cuenta con el personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios del servicio de gas natural que presta LA EMPRESA.

**FRAUDE:** es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de cualquier instalación, equipos de medición o regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o causen que se generen consumos no medidos.

**GARANTÍAS:** obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

**GAS NATURAL:** es una mezcla de hidrocarburos gaseosos, principalmente Metano, proveniente de depósitos del subsuelo y que se presenta en forma libre o asociado al Petróleo.

**GASODÓMESTICO:** aparato de uso doméstico que utiliza el gas natural como fuente de energía, como estufa, horno, secadora, chimenea, calentador, etc. También es utilizado para uso comercial.

**GASODUCTO:** es el medio de transporte y distribución del gas natural.

**INSTALACIONES A GAS:** conjunto de redes que están comprendidas por la acometida, el centro de medición y regulación, la instalación interna y el artefacto a gas del servicio de gas natural.

**INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (O RED INTERNA):** conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de gas natural de su vivienda o negocio a partir del equipo de medida, hasta los gasodómesticos. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

**MONÓXIDO DE CARBONO:** es un gas tóxico, producto de la combustión incompleta de cualquier sustancia orgánica, como el gas natural, la leña, etc.

**PETICIÓN:** acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación del servicio domiciliario de distribución de gas natural.

**QUEJA:** medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**RECLAMACIÓN:** solicitud del interesado mediante la cual le solicita a LA EMPRESA la revisión de la facturación del servicio de gas natural para que esta tome una decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley.

**RECONEXIÓN:** restablecimiento del servicio de gas natural a un inmueble, al cual se le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley o en este Contrato.

**RECURSOS:** es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Contra los actos de negativa del Contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa procede el recurso de reposición y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

**RED LOCAL O RED EXTERNA:** conjunto de tuberías que permiten la distribución de gas natural a una comunidad desde las estaciones de recibo (Puerta de Ciudad), hasta las derivaciones de las acometidas, sin incluir estas. La componen: las estaciones reguladoras, las tuberías de acero a alta presión y las tuberías de Polietileno a media presión (líneas primarias y secundarias).

**REINSTALACIÓN:** restablecimiento del servicio de gas natural domiciliario a un inmueble, al cual se le había cortado el servicio desde la acometida por cualquiera de las causales estipuladas en este Contrato o en la Ley.

**REVISIÓN PERIÓDICA O REVISIÓN TÉCNICA REGLAMENTARIA:** es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas natural, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la Resolución CREG 059 de 2012 o aquella que la sustituya,

**TARIFAS:** la tarifa a cobrar a los usuarios conectados al sistema de distribución, se define de acuerdo con la regulación y la normativa sobre la prestación del servicio público de gas combustible por red y será publicada oportunamente en el periódico de amplia circulación. En su factura encontrará debidamente detallada la fórmula tarifaria.

**FACTURACIÓN:** la factura del servicio de gas natural tendrá una periodicidad mensual y será entregada por lo menos con 5 días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno. La dirección de entrega de la factura, será la misma dirección del inmueble que recibe el servicio. Para obtener información del contenido de las facturas, visite nuestra página web: [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)

**PAGOS:** la fecha de pago oportuno de su factura podrá ser consultada en el contenido de ésta y en el sistema de audio respuesta de las líneas de servicio al cliente de Efigas. Podrá realizar el pago por medio de:

1. Débito automático, previa gestión con la entidad bancaria donde tenga su cuenta.
2. Los puntos de recaudo disponibles, los cuales podrán ser consultados en la página web: [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co), en el reverso de la factura o en el sistema de audio respuesta de las líneas de servicio al cliente.
3. La página web: [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co).



## PROCEDIMIENTO PARA OTRAS SOLICITUDES

En nuestros centros o líneas de servicio al cliente de manera escrita, personal o telefónica, usted podrá realizar una petición, queja o reclamo originado por alguna de las siguientes observaciones, entre otras:

- Solicitud de Revisión Técnica Reglamentaria y de certificación de las instalaciones.
- Solicitar ampliación acerca de la información de consumo.
- Independización de servicios.
- Cambio de lugar del Centro de Medición.
- Cambio de uso del servicio (comercial, residencial).
- Reconexión del servicio.
- Suspensión o corte del servicio.
- Cambio de medidor (residencial - comercial).
- Abandono de obra por parte del contratista de Efigas S.A. E.S.P.
- Comportamiento inadecuado del personal que trabaja en su vivienda, bien sea de Efigas S.A. E.S.P., o del contratista autorizado.
- Obtención de una constancia de certificación de la red.
- Incorrecta facturación.
- Lecturas incorrectas.
- Disminución de presión.
- Fuga de gas natural.

Ante la observación de circunstancias que a su juicio puedan ocasionar la producción de daños al medidor de gas natural u otras partes de la red interna.

**PARA CONOCER EL LISTADO DE INSTALADORES IDÓNEOS, VISITE NUESTRA PÁGINA WEB: [WWW.EFIGAS.COM.CO](http://WWW.EFIGAS.COM.CO)**



modifique o derogue en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes.

**SERVICIO RESIDENCIAL:** es el destinado a satisfacer las necesidades de gas natural de los hogares o núcleos familiares.

**SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN:** es una red de gasoductos que conduce gas natural desde un sitio de acopio de grandes volúmenes, o desde un sistema de transporte o gasoducto hasta las instalaciones del consumidor final, incluyendo su conexión y medición.

**SISTEMA DE TRANSPORTE:** gasoductos y equipos complementarios requeridos para la prestación del servicio de transporte de gas natural. No hacen parte del sistema de transporte la acometida entre el gasoducto troncal y los puntos de consumo o fábrica, sus instalaciones internas, así como la estación de regulación y medición de los suscriptores y/o usuarios.

**SUSCRIPTOR:** persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** interrupción temporal del servicio por la falta de pago o por cualquiera de las causales que contemple la Ley o este Contrato.

**USUARIO:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietaria del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio de distribución domiciliaria de gas natural, no solo los conectados a la red de distribución de LA EMPRESA sino aquellos conectados a la red local ya sea de propiedad de LA EMPRESA o de terceros que son atendidos por LA EMPRESA.

**VÁLVULA DE CORTE:** son válvulas de cierre rápido, que mediante el giro del maneral en un cuarto de vuelta, controlan el paso de gas natural a cada gasodoméstico o a la vivienda.

## BRINDAMOS CALIDAD DE VIDA

Somos una empresa de servicios públicos que tiene la responsabilidad de distribuir gas natural en el Eje Cafetero. Nuestro principal objetivo es brindar calidad de vida a todas las familias que deseen conectarse a este energético que se caracteriza por ser continuo, seguro, económico y ambientalmente responsable.

Contamos con personal calificado y aliados expertos, para atender las distintas necesidades de los usuarios, enfocados siempre en el cumplimiento de valores como la ética, el respeto, el compromiso y la vocación de servicio; principios en los cuales apalancamos todas las iniciativas de desarrollo social y que influyen positivamente en la competitividad y sostenibilidad de la región de la que hacen parte los departamentos de: Caldas, Quindío y Risaralda.

Lo invitamos a consultar el Manual del Usuario en el cual están escritas todas las indicaciones sobre la forma más adecuada y oportuna de hacer uso del energético. Estaremos siempre dispuestos a escuchar y atender sus inquietudes.

Gracias por conectarse al gas natural, con esta experiencia podrá entender un antes y un después que reúne a millones de familias en el país alrededor de la cocina, un buen baño, un recorrido en un vehículo menos contaminante, un café o un producto procesado por la industria. Todo esto lo impulsa el gas natural. Bienvenido a una era cálida, limpia y llena de bienestar.

EFIGAS es Resultados Sostenibles, con Calidad de Vida en Eje Cafetero.

Con aprecio,  
CARLOS ALBERTO MAZENETH DÁVILA  
Gerente

## CUANDO TENGA INQUIETUDES O RECLAMACIONES SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CONTACTESE CON NOSOTROS A TRAVÉS DE:

1. Las líneas de servicio al cliente.
2. El centro de servicio al cliente más cercano a usted. Consulte las direcciones en el respaldo de su factura de gas natural, en el audio respuesta de las líneas y en nuestra página web: [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)
3. Una carta que podrá ser entregada en cualquier centro de servicio al cliente de Efigas.

### DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN POR CAMBIO DE TITULARIDAD O NOMBRE DE SUScriptor:

- Dirija su petición personal o escrita ante la empresa y aporte los siguientes documentos:
- Certificado de tradición con vigencia no mayor a 30 días (documento original) o documento de cesión del contrato de servicios públicos.

### POR SOLICITUD DE RETIRO DEL SERVICIO O TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

- Presentar solicitud escrita ante la oficina de servicio al cliente.
- El suscriptor deberá asumir los costos que se deriven del retiro del servicio.
- Si el suscriptor desea restablecer el servicio, deberá cancelar nuevamente el valor correspondiente a la matrícula.
- Antes de hacer la solicitud de terminación del contrato de servicios públicos, el suscriptor deberá estar a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.
- Certificado de tradición con vigencia no mayor a 30 días (documento original).

### POR SOLICITUD DE CAMBIO DE ESTRATO:

- Certificado de estratificación expedido por Planeación Municipal.

### POR SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMENCLATURA:

- Certificado de nomenclatura expedido por la Curaduría Urbana o la entidad competente en cada municipio.

- Nunca abra la perilla del gasodoméstico sin antes tener encendido el fósforo en la mano. La demora para encender la hornilla puede provocar la acumulación de gas natural. Si esto ocurre, cierre en seguida la perilla del gasodoméstico, ventile el ambiente y nuevamente vuelva a intentarlo.
- Después de encendido el horno, verifique que la hornilla esté completamente encendida.
- Evite abrir con frecuencia la puerta del horno cuando éste se encuentre en funcionamiento. Procure usar el horno para cocinar varias cosas al mismo tiempo.
- Disminuya la llama cuando el horno llegue a la temperatura deseada y apague inmediatamente antes de retirar el alimento.
- No deje las hornillas o el horno prendido mientras hace otras cosas.
- Revise que las tuberías de agua caliente no tengan fugas de agua, ya que éstas incrementan el consumo de gas natural.
- Utilice gasodomésticos que sean eficientes en el consumo de gas natural.
- Procure mantener el regulador del calentador de agua en un nivel medio, no es necesario tenerlo en la temperatura más alta.

EL CONSUMO FACTURADO DEL SERVICIO DEPENDE DEL USO QUE SE LE DE, ES DECIR, LA CANTIDAD DE GASODOMÉSTICOS CONECTADOS, LA FRECUENCIA DE USO, LA CANTIDAD DE HABITANTES DE LA VIVIENDA QUE HAGAN USO DEL SERVICIO, ETC.



## ¿QUIÉN ES EFIGAS S.A. E.S.P.?

Es la firma encargada de la distribución y comercialización del GAS NATURAL DOMICILIARIO en los departamentos de:

### CALDAS

Anserma  
Belalcázar  
Chinchiná  
Manizales  
Neira  
Palestina  
Riosucio  
Risaralda  
San José  
Supía  
Villamaría  
Viterbo

### QUINDÍO

Armenia  
Calarcá  
Circasia  
Filandia  
La Tebaida  
Montenegro  
Quimbaya  
Salento

### RISARALDA

Apía  
Balboa  
Belén de Umbría  
Dosquebradas  
Guática  
La Celia  
La Virginia  
Marsella  
Pereira  
Quinchía  
Santa Rosa de Cabal  
Santuario



Contamos con la más alta tecnología para garantizar un máximo nivel de habilidad, seguridad y continuidad en el servicio del gas natural domiciliario.

### ORGANISMOS DE REGULACIÓN Y CONTROL:



MinMinas  
Ministerio de Minas y Energía



Superservicios  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Asociación Nacional de Usuarios Consumidores



Comisión de Regulación de Energía y Gas



Auditoría Externa de Gestión de Resultados

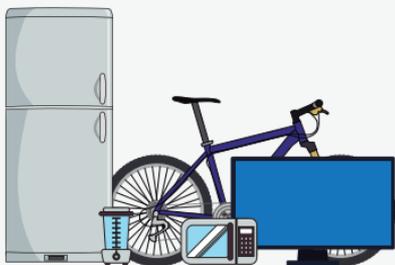
Ofrecemos a nuestros clientes y a la comunidad, un modelo integral de servicios de gas natural y financiación no bancaria, orientado hacia niveles de excelencia y conformado por las líneas de:

### SERVICIOS ADICIONALES



- Instalación o modificación de su red interna.
- Instalación, conexión y/o mantenimiento de sus gasodomésticos.
- Adecuaciones en su centro de medición.
- Punto adicionales para la conexión de nuevos gasodomésticos.
- Adecuaciones de ventilación y evacuación.

### FINANCIACIÓN NO BANCARIA



- Movilidad.
- Materiales.
- Construcción.
- Muebles.
- Electrodomésticos.

- Procure usar el tamaño adecuado de sus ollas y sartenes para la cantidad de alimento que vaya a cocinar. Cuanto mayor sea el tamaño de su olla o sartén, mayor es el tiempo que tardará en calentarse, y también mayor será el consumo del gas natural.
- Comer todos juntos en familia, para reducir la necesidad de recalentar los alimentos.
- Mantener limpias las hornillas, lavándolas con agua y detergente. Después del lavado, se deben secar muy bien y colocar correctamente en el gasodoméstico.
- Use la cantidad de agua adecuada en la cocción de sus alimentos. Alimentos más duros deberán ser colocados en remojo previamente para que logren una cocción adecuada.
- Durante la cocción, mantenga siempre la olla o sartén bien tapado para aprovechar al máximo el calor.
- Siempre que pueda, use ollas a presión, éstas mantienen el vapor a presión para calentar más rápido.
- No deje el alimento hirviendo más tiempo del necesario.
- Disminuya la intensidad de gas después de haber hervido.
- Siempre al retirar una olla o sartén del fuego, cierre inmediatamente la válvula o llave.
- Para economizar gas natural al encender el horno, siga esta secuencia: abra la puerta, encienda un fósforo, gire la válvula o llave y encienda inmediatamente la hornilla.
- Los hornos con encendido automático también se deben encender con la puerta abierta.



La Resolución 067 de 1995 y la Resolución 059 de 2012 expedidas por la Comisión de Energía y Gas (CREG), determinan que los usuarios "tendrán la obligación de realizar la Revisión Técnica Reglamentaria (RTR) de su instalación interna de gas natural y obtener el certificado de conformidad de su instalación dentro del plazo máximo de la revisión".

- Esta revisión debe hacerse cada 5 años para garantizar la seguridad en cada predio.
- Programarla con tiempo evitará cargos adicionales por suspensión y reconexión del servicio.
- Es responsabilidad del dueño del predio programar la Revisión Técnica Reglamentaria y así evitar poner en peligro su seguridad y la de su entorno.

#### EFIGAS GARANTIZA:

- Seguridad y profesionalismo en cada revisión.
- Equipos y personal certificado.
- Respaldo y asesoría integral durante y después de la revisión.
- Inspección de la red interna, buen funcionamiento de los gasodomésticos, ventilación adecuada de los espacios, inspecciones al centro de medición.
- Informe de la visita.
- Visitas adicionales necesarias para emitir el certificado sin costo adicional.
- Posibilidad de programar la visita.
- Equipos especializados en detección de fugas y generación de Monóxido.
- Si en la revisión se requieren reparaciones, puede realizar con Efigas, financiándolas a través de su factura hasta por 36 meses.
- Los equipos instalados en la reparación tienen garantías.



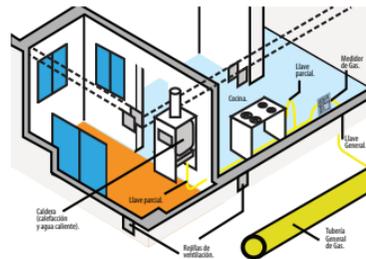
"SÍ DURANTE LAS MODIFICACIONES A LA RED DE GAS NATURAL SE GENERAN RESIDUOS, TENGA EN CUENTA DISPONERLOS EN LUGARES AUTORIZADOS, DE ESTA MANERA CONTRIBUYE A LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE".



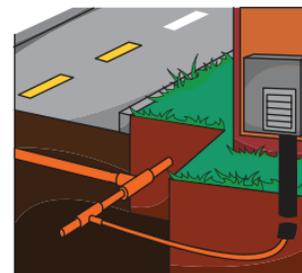
**REVISIÓN  
TÉCNICA  
REGLAMENTARIA**

Con Efigas puede diferir el costo de la revisión hasta en 24 cuotas.

## CONSTRUCCIÓN DE REDES



Red interna



Red externa

## COMERCIALIZACIÓN DEL GAS



Construcción de redes y distribución de gas natural para el mercado comercial, industrial y vehicular.



## REVISIÓN TÉCNICA REGLAMENTARIA

Es una inspección obligatoria que se realiza a las redes de gas natural la cual permite verificar las condiciones técnicas y de funcionamiento de las instalaciones internas y conexión de equipos a gas, y es desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes garantizando que no existen defectos y se brinden las condiciones de seguridad que se requieren.

## PARA ASEGURAR LA VENTILACIÓN PERMANENTE DE LOS GASODOMÉSTICOS, EFIGA RECOMIENDA:

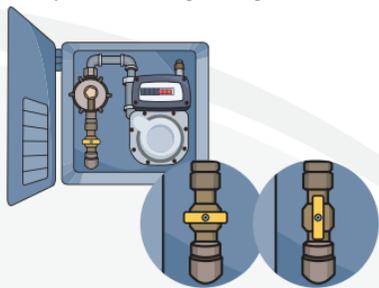
- Sus gasodomésticos necesitan suficiente aire para realizar una combustión completa, segura y eficiente.
- No obstruya las rejillas de ventilación, y por ningún motivo utilice el gasodoméstico en un recinto cerrado o sin ventilación.
- Una buena ventilación es muy importante en caso de producirse una fuga de gas natural, o cuando la combustión de sus gasodomésticos no es correcta.
- Si en su vivienda no existe la ventilación suficiente para la instalación de los gasodomésticos, instale las rejillas que le recomiende la norma vigente.
- Las señales que indican baja ventilación son: los olores permanecen en su casa por largo tiempo, sus plantas están enfermas, la llama de sus quemadores es de color amarillo o rojizo.



¿SABÍA USTED  
QUE EL MONÓXIDO  
DE CARBONO ES UN GAS  
TÓXICO QUE SE GENERA  
CUANDO LA COMBUSTIÓN  
DE SUS GASODOMÉSTICOS  
NO ES COMPLETA Y NO EXISTE  
UNA ADECUADA  
VENTILACIÓN?

Por su seguridad recuerde que puede instalar dispositivos de detección de Monóxido de carbono.

- Verifique el cierre de las llaves de paso de gas natural después de su uso.
- No deje los quemadores prendidos cuando no los esté utilizando.
- Si el horno no está en uso, verifique periódicamente que la llave esté cerrada.
- Evite que se derramen líquidos sobre los quemadores, pues al apagarse la llama se escapa el gas natural y puede causar obstrucción a los mismos.
- No coloque sustancias o elementos combustibles (papeles, telas, pinturas, alcohol, etc.), cerca de los artefactos a gas o centros de medición.
- Nunca use su horno o estufa para calentar su casa. Existen en el mercado calefactores de ambiente a gas y chimeneas, fáciles de instalar y muy seguros.
- No permita que sus hijos jueguen con las llaves de los gasodómesticos.
- Cada noche antes de acostarse y siempre que abandone su vivienda (en periodos largos o cortos de tiempo), verifique que las llaves de sus gasodómesticos estén debidamente cerradas.
- Cuando efectúe el retiro de un gasodoméstico por cualquier causa, compruebe que el punto de salida de gas esté herméticamente taponado.
- Cierre las llaves siempre que se presente una suspensión en el suministro de gas y ábralas solo cuando la empresa lo autorice; en estos casos deberá estar pendiente del color de la llama y ver si esta fluctúa, lo cual puede indicar presencia de aire.
- Solicite a la empresa la suspensión temporal del servicio cuando tenga su vivienda desocupada o esté en proceso de demolición.
- En caso de remodelar la vivienda, solicite a la empresa la suspensión temporal del servicio para evitar fugas de gas natural o posibles accidentes.



Llave cerrada.

Llave abierta.

**CON EL BUEN USO DEL GAS NATURAL, APORTA A LA CONSERVACION DEL MEDIO AMBIENTE. POR UN AIRE MAS LIMPIO USE ADECUADAMENTE EL GAS NATURAL.**



## DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

### DE GAS NATURAL:

Negocio y compra de gas natural para ser distribuido a través de la red de infraestructura construida, entregando el gas natural a cada uno de los usuarios, cubriendo el mercado residencial, comercial, industrial y vehicular.

## CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO

### DE REDES DE GAS NATURAL:

Construimos las acometidas y redes internas necesarias para llevar el gas natural desde la red de distribución hasta cada punto de consumo en las instalaciones de los clientes; dando el servicio de mantenimiento y revisión de las mismas, para garantizar seguridad y continuidad en el servicio. Brindamos este servicio de igual manera a clientes residenciales, comerciales e industriales.

## SERVICIOS ADICIONALES

### Cuente con nosotros cuando requiera:

- Financiación hasta 36 cuotas en la factura.
- Instalación o modificación de su red interna.
- Instalación, conexión y/o mantenimiento de sus gasodómesticos.
- Adecuaciones en su centro de medición.
- Puntos adicionales para la conexión de nuevos gasodómesticos.
- Adecuaciones de ventilación y evacuación.
- Revisión Técnica Reglamentaria.

## ASESORÍAS:

Asesoría y visita personalizada de nuestros asesores comerciales, quienes le brindarán una completa información de precios, planes de financiación de la instalación interna, el derecho de conexión y la conexión de sus equipos para viviendas unifamiliares, multifamiliares y establecimientos comerciales.

## VENTAJAS DE RTR:

- La revisión la realiza personal acreditado.
- Seguridad al usuario.
- Las redes quedan en condiciones ópticas para el servicio.
- La revisión se puede diferir hasta en 24 cuotas sin cargos de financiación y pagará a través de la factura de gas.
- Garantiza un servicio continuo.
- No se entrega dinero en efectivo a los técnicos.
- Posibilidad de programar las reparaciones a través de Efigas en el momento de la revisión.



¡En Efigas  
somos  
ambientalmente  
responsables!



Si su instalación requiere más presión, podría necesitar reguladores asociados, en este caso deberá cumplir con los siguientes aspectos para realizar su conversión:

1. Ser fácilmente desmontable (no quedar obstruido por muros).



Con Efigas puede instalar gasomésticos que antes utilizaban gas propano como combustible, contáctenos a través de nuestras líneas.

2. No ser obstruido por muebles de cocina, gasodomésticos o elementos que puedan causar un incidente al momento de actuar sobre ellos.

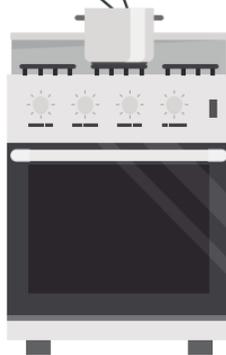


3. No quedar expuesto a altas temperaturas o cercano a las zonas calientes de los gasodomésticos.



- Haga mantenimiento periódico de sus gasodomésticos, mínimo cada 6 meses.
- Cuando requiera desplazar un artefacto a gas, solicite el servicio a nuestras líneas de servicio al cliente.
- Se prohíbe la instalación y puesta en servicio de artefactos eléctricos convertidos a gas.
- Para dar cumplimiento, los gasodomésticos deben conectarse de acuerdo al reglamento técnico, con mangueras de alta resistencia y conectores metálicos flexibles, fabricados de acuerdo con normas de calidad.
- Revise la curvatura de la manguera, de tal forma que no presente algún aplastamiento que ocasione un daño.
- Verifique que las conexiones queden lejos de las superficies calientes del gasodoméstico y nunca en contacto con la llama.
- Es recomendable reemplazar las conexiones de los gasodomésticos por lo menos cada cinco años y asegurarse de que este trabajo lo realice un técnico calificado.
- Cuando vaya a comprar artefactos a gas natural como estufas, calentadores, hornos, secadoras, entre otros; consulte con su proveedor la eficiencia de éstos.

El mantenimiento de sus gasodomésticos no corresponde a la certificación de revisión periódica de su red.



LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE  
01 8000 96 63 44

Armenia: 737 8000  
Manizales: 898 2323  
Pereira: 339 1430

Trabajamos para asegurar la eficiencia y sostenibilidad de la operación a través de estrategias que garantizan una operación segura, continua y ambientalmente responsable.

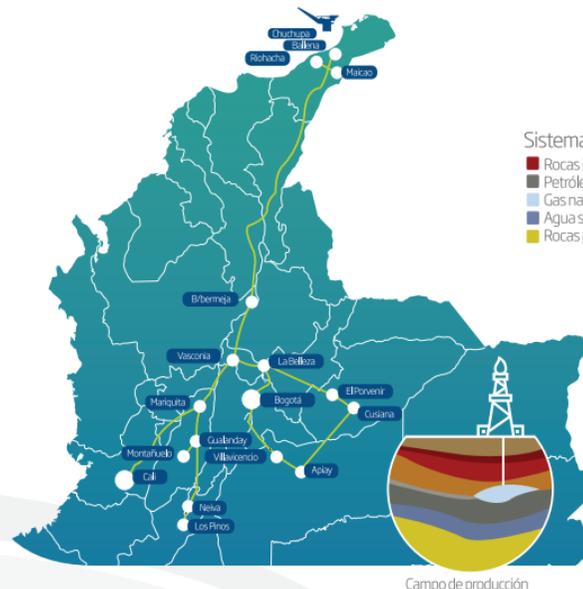
Tú eres parte fundamental, por eso te invitamos a que te unas siendo responsable con el manejo y disposición adecuada de los residuos que sean generados producto de modificaciones de la red de gas natural.

Utilizando adecuadamente el gas natural contribuyes al cuidado y conservación del medio ambiente.



**Efigas**

S.A. E.S.P.



Sistema nacional de transporte de gas

- Rocas impermeables.
- Petróleo.
- Gas natural.
- Agua salada.
- Rocas permeables.

Campo de producción

**El gas natural es un combustible** que se encuentra en grandes cantidades en yacimientos subterráneos, formados hace millones de años por descomposición de materia orgánica, por eso es natural.

**Es la energía más versátil y limpia**, pues se puede emplear en múltiples usos en la industria, el comercio y es ideal para su hogar. Le brinda comodidad, economía y rapidez en sus labores diarias. Para calentar o enfriar, para secar, cocinar y hornear; millones de hogares en el mundo emplean el gas natural con confianza y plena seguridad.

## SEGURIDAD Y CUIDADO DE LOS GASODOMÉSTICOS

La seguridad en el uso del gas natural depende del cuidado que se tenga con los gasodomésticos, de las precauciones para manejar adecuadamente el servicio y de la manera de reaccionar en una situación de emergencia.

Aquí encontrará las herramientas adecuadas para utilizar de manera segura el servicio de gas natural.



**EFIGAS  
OFRECE EL SERVICIO  
DE MANTENIMIENTO  
A SUS GASODOMÉSTICOS,  
TRABAJANDO POR SU  
SEGURIDAD, RESPALDO  
Y GARANTÍA.**

- Por seguridad, respaldo y garantía, recomendamos contratar los servicios de Efigas S.A. E.S.P., para dar mantenimiento a sus gasodomésticos.
- Realice limpieza periódica a sus gasodomésticos evitando obstrucciones en los quemadores, y tenga precaución con los desplazamientos de los mismos para prevenir daños en las mangueras que los conectan con su red interna y la obstrucción de los quemadores.
- La llama de sus gasodomésticos debe ser estable y tener un color azul intenso en el centro y más claro en el exterior, nunca de color amarillo. Si se presenta color amarillo o naranja, solicite una revisión llamando a nuestras líneas de servicio al cliente.
- Los quemadores deben seguir funcionando aunque estén al mínimo de su funcionamiento.

Por disposición del Organismo Nacional de Acreditación -ONAC-, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 14471 de 2002 y en la Resolución 059 de 2012, en la cual debe presentar el certificado de conformidad de la red interna por un organismo de inspección acreditado; se establece que todas las personas naturales que se dediquen o se empleen en la construcción, ampliación, reforma, revisión o certificación de las instalaciones para el suministro de gas natural en edificaciones residenciales y comerciales, deberán contar con certificado de competencia laboral expedido por organismo de certificación de personal acreditado y certificado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en las normas de competencia laboral y/o las normas técnicas colombianas que se señalen en el alcance bajo el cual se conceda la acreditación.

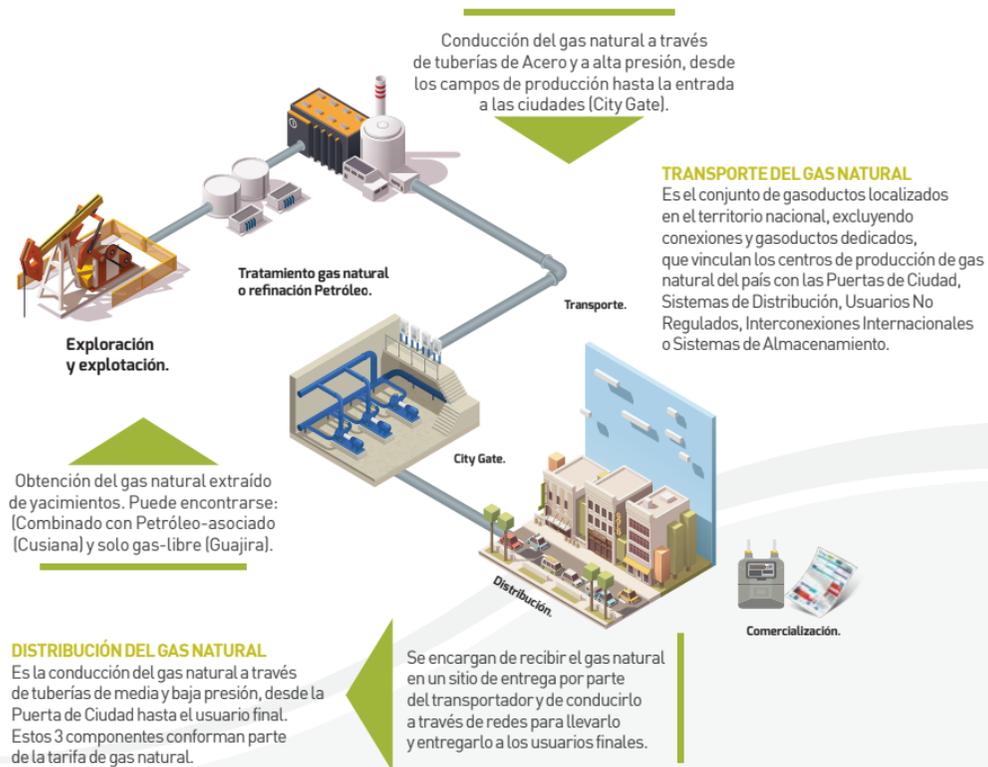
Es importante que antes de contratar con un tercero la modificación o trabajos en su red interna, verifique que el instalador genere el certificado de su red, ya que Efigas lo solicitará, y de la existencia de este dependerá poner en servicio la red interna y sus artefactos a gas natural. De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Natural (Resolución 90902 de 2013, expedida por el Ministerio de Minas y Energía), los requisitos

de instalación son los siguientes:

- Fotocopia de Certificado de Competencia Laboral vigente del instalador que construyó la red interna. Este certificado debe cumplir con las titulaciones exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Certificado de conformidad de los materiales, no aplica factura de compra.
- Plano isométrico de la red instalada.
- Copia del Registro RUFU, (registro único de fabricantes e importadores de productos y servicios) emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Fotocopia de la cédula del instalador.
- Revisión previa emitida por un organismo de inspección acreditado.

## PRODUCCIÓN Y TRATAMIENTO DEL GAS

Acá intervienen las entidades y organismos encargados de realizar la exploración, investigación y explotación de los yacimientos de hidrocarburos.





REVISIÓN TÉCNICA  
REGLEMENTARIA

### SEGURIDAD

Las redes domiciliarias están construidas con las más altas especificaciones de calidad nacionales e internacionales.

El gas natural es más liviano que el aire, lo que permite su fácil evacuación.

Recuerde que para garantizar su seguridad, debe hacer la Revisión Técnica cada 5 años.



### TRANQUILIDAD

Busca verificar el correcto funcionamiento de las instalaciones internas y gasodomésticos de las viviendas; incluye la revisión segura, Línea 164 de emergencias las 24 horas del día y 365 días del año, asistencia domiciliar para servicios adicionales, los cuales puede pagar y financiar a través de la factura del servicio.



### LIMPIEZA

El gas natural no deja partículas sólidas; ni residuos de hollín en sus gasodomésticos y cocina. Por ser energía natural preserva el medio ambiente. La combustión del gas natural no produce residuos contaminantes.



### ECONOMÍA

Es un combustible muy económico, solamente paga lo que se consume, no tiene que efectuar pagos por adelantado, los realiza a través de la factura que le entrega Efigas S.A. E.S.P., mensualmente.



### SERVICIO

El personal calificado de la Empresa le garantiza el mejor servicio; además de estar siempre disponible para atender sus inquietudes. Con el gas natural siempre estará recibiendo mejor calidad de vida.

Línea 01 8000, 32 oficinas, puede acceder a nuestros servicios en línea a través de nuestra página: [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)



### COMODIDAD

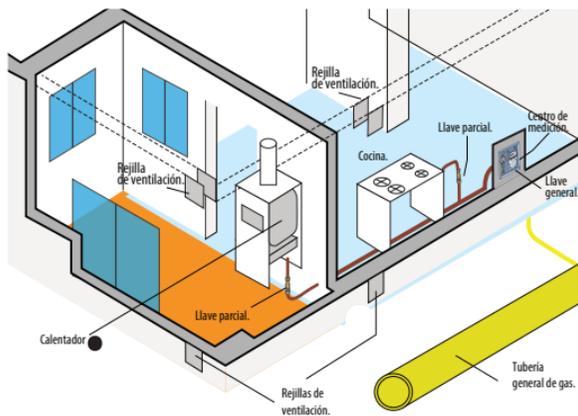
El gas natural llega por tuberías directamente a los hogares, al comercio e industria, 24 horas al día y 365 días al año.

## EN LA INSTALACIÓN INTERNA

1. Si requiere hacer una modificación sobre la red existente, Efigas lo asesorará y realizará el trabajo siempre pensando en su seguridad.
2. Cualquier modificación realizada sobre su red interna, deberá ser notificada a nuestra Empresa para verificar que ésta cumpla con la normatividad vigente, de no ser así, esta red puede perder completamente la garantía, ser insegura y el servicio podrá ser suspendido.
3. Tenga en cuenta que la tubería para suministro de gas natural, no pase por dormitorios, baños, conductos de aire, chimeneas, fosos de asesores y sótanos o cielos falsos sin ventilación.
4. Al trasladar un gasodoméstico o un punto de conexión, es importante tener en cuenta que la válvula o llave que controla el suministro, debe ser de fácil acceso y no podrá quedar sobre la zona donde se cocinan los alimentos.



## EN LA INSTALACIÓN INTERNA



### TENGA EN CUENTA PARA CUIDAR SU INSTALACIÓN INTERNA:

- No utilice la instalación interna de su vivienda para colgar objetos o como polo a tierra.
- Si va a realizar trabajos sobre las paredes de su vivienda, verifique el trazado de la instalación de gas para evitar el daño de la misma.
- Si realiza modificaciones o ampliaciones a su instalación de gas, recuerde que debe certificarlas con Efigas o con un organismo de inspección acreditado. Si lo hace con un tercero, debe notificar el certificado de conformidad a Efigas.

**EFIGAS SIEMPRE PENSANDO EN SU SEGURIDAD, RESPALDO Y GARANTÍA; REALIZA SU INSTALACIÓN INTERNA Y LA FINANCIA EN SU FACTURA HASTA 72 MESES.**

## CUENTE CON NUESTRO RESPALDO

**22 años**  
de experiencia.

**32 oficinas**  
en el Eje Cafetero.

**Servicio al cliente integral.**

**Le ofrece soluciones inmediatas en todo momento.**

Visítenos: [www.efigas.com.co](http://www.efigas.com.co)

y entérese sobre cómo a diario mejoramos la calidad de vida de las familias del Eje Cafetero.



## SU INSTALACIÓN DE GAS NATURAL ESTÁ COMPUESTA POR:

- Red externa. • Centro de medición. • Red interna.

## ¿QUÉ ES LA RED EXTERNA?

Es el conjunto de tuberías y accesorios necesarios para conducir el gas natural desde la estación reguladora hasta los hogares y establecimientos comerciales.

## TIPS PARA IDENTIFICAR LA RED EXTERNA:

- En los andenes se puede observar la huella de las canalizaciones.
- Señalización de la obra con los logos de Efigas.
- Cinta de señalización amarilla ubicada por lo general a 20 cm del tubo.
- En el suelo se pueden ver en algunos casos tapas rojas y en otros tapas amarillas donde dice Gas Natural.

## CUIDADO DE LAS REDES DE GAS NATURAL

Si observa alguna de las siguientes situaciones, por favor comuníquelas inmediatamente a la Empresa por las líneas de servicio al cliente:

- Excavaciones cerca o sobre las redes de gas.
- Quemadas e incendios cercanos a las redes de gas.
- Tuberías descubiertas o intentos de robo de los elementos.
- Presencia de burbujas en el suelo en cercanías a la red de gas, después de una lluvia.
- Trabajos de construcción cerca o sobre las redes de gas.
- Eventual fuga de gas natural de la red externa.

**Si existe una fuga, intente evitar flujo vehicular y peatonal por la zona donde esta se presenta y llame inmediatamente a la Línea de Emergencia.**



LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE  
**01 8000 96 63 44**

Armenia: 737 8000  
Manizales: 898 2323  
Pereira: 339 1430

## ¿QUÉ ES EL CENTRO DE MEDICIÓN?

El centro de medición está conformado por los equipos (Nicho, Medidor, Regulador, Conjunto Elevador - Válvula), ubicados en el exterior de su fachada o en las áreas comunes de su conjunto cerrado o edificio.

## RECOMENDACIONES

- No efectúe alteración de los equipos del centro de medición, pues ello ocasiona grandes riesgos para su familia y sus vecinos, además de la aplicación de las sanciones legales correspondientes.
- El centro de medición debe estar visible y de fácil acceso, sin obstrucciones para su lectura.
- No permita la instalación de vidrios, rejillas o cualquier otro elemento que dificulte la labor de lectura del medidor.
- La revisión, modificación o traslado del centro de medición; solo debe efectuarse por personal debidamente autorizado por Efigas S.A. E.S.P.
- La rotura de sellos y la manipulación o alteración de los equipos de medición, constituye fraude y dará lugar a la terminación del Contrato y a las sanciones penales correspondientes.
- Informe a la Empresa sobre cualquier irregularidad que detecte en su centro de medición.



**164**  
LÍNEA DE EMERGENCIA

Llave o válvula en posición cerrada.

Llave o válvula en posición abierta.

**¿SABÍA QUE PARA OBTENER EL VALOR DEL CONSUMO DEL GAS NATURAL QUE UTILIZA EN SU HOGAR, HAY PERSONAS QUE LEEN SU MEDIDOR CADA MES? ES POR ESTO QUE DEBE SIEMPRE ASEGURAR QUE ESTÉ VISIBLE Y DE FÁCIL ACCESO.**

## RECUERDE

Si en algún momento, sin previo aviso detecta ausencia de gas natural y no conoce la razón, verifique que la llave de corte general dentro del nicho se encuentre abierta. Si es así y aún no hay servicio, infórmelo a la Línea de Emergencia 164.