

PROCEDIMIENTO SERVICIOS POST-VENTAS, REPARACIONES Y REVISIONES PERIÓDICAS

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 Llanogas.

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 Llanogas 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 Llanogas 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 Llanogas 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 Llanogas 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 Llanogas S.A E.S.P.
- Posteriormente a la realización de los trabajos, deberás comunicarte con un Organismo de Inspección Acreditado o con Llanogas 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 Llanogas 7:30 a 11:00 am de 1:00m a 3:00 pm (por pico y cédula - debido a la emergencias sanitaria que estamos presentando en el momento), o comunicándose con la Línea de Atención al Cliente: (+57 8) 6819080 ext 0, en el horario de 7:00am a 4:00pm jornada continua o en la página web, deberá diligenciar el siguiente formulario <https://apps.llanogas.com/clientes/iniciar-sesion>.

Paso 2

Nuestro personal realizará una primera visita al inmueble para identificar las actividades a desarrollar y programar 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 postventas o reparaciones mediante un formulario.

Ubicación página web:

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

link: https://llanogas.com/llano/servicios_postventa

REVISIONES PERIÓDICAS

La seguridad de tu hogar y tu familia es prioritaria para Llanogas. 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, Llanogas ha implementado las Revisiones Periódicas, un proceso decretado por el Gobierno Nacional, mediante el cual se verifica el buen estado de sus instalaciones internas de gas natural, cada cinco años o cada vez que se realice algún ajuste o adecuación en las instalaciones del gas (ya sean internas o externas). 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 2022	
	Tipo de Uso	Precio
Revisión Periódica	Residencial	\$62.800 IVA Incluido
Revisión Periódica	Comercial	\$140.000 IVA Incluido

Solicitudes o reprogramaciones de la Revisión Periódica

Llanogas 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 Llanogas 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 o en el listado que consultarlo en la página web de Llanogas en el siguiente link:

https://llanogas.com/llano/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 Llanogas 7:30 a 11:00 am de 1:00m a 3:00 pm (por pico y cédula - debido a la emergencias sanitaria que estamos presentando en el momento), o comunicándose con la Línea de Atención al Cliente: (+57 8) 6819080, en el horario de 7:00am a 4:00pm jornada continua o podrá contratar con un Organismo de Inspección Acreditado ante ONAC.

Si el cliente desea contratar a Llanogas para visitar o reprogramar la visita lo puede realizar en la página web diligenciando el siguiente formulario: <https://apps.llanogas.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://llanogas.com/llano/revision_periodica