



Montagas responde las preguntas más frecuentes

En Montagas S.A. E.S.P. estamos en la búsqueda constante de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes internos y externos. Es por eso que en este documento queremos dar respuesta a todas aquellas preguntas que en muchas ocasiones nos realizan amigos, vecinos, familiares y compañeros de trabajo acerca de nuestro producto, servicio, seguridad y precios.



MONTAGAS
Surtimos bienestar

#876 / 322 222 2323 / www.montagas.com.co

 Facebook
Montagas SA ESP

 Instagram
@montagas.saesp



Sobre nuestro producto

1. ¿Qué es el Gas Licuado de Petróleo - GLP?



Es un combustible que proviene de la mezcla de hidrocarburos extraídos de la refinación del crudo del petróleo, del proceso de separación del crudo o del secado de gas natural en los pozos de extracción. Esos hidrocarburos son gaseosos en condiciones atmosféricas y se licúan fácilmente por enfriamiento o compresión. El GLP está constituido principalmente por propanos y butanos y debe cumplir con las especificaciones de la norma técnica colombiana NTC 2303.

2. ¿Qué diferencias existen entre el Gas Natural y el Gas Licuado de Petróleo - GLP?



El Gas Natural es un gas efecto invernadero (GEI) conocido como metano. Es un combustible muy diferente al Gas Licuado de Petróleo - GLP, mismo que no hace parte de los gases efecto invernadero, aunque sus usos sean similares.

A diferencia del Gas Natural, el Gas Licuado de Petróleo - GLP es un combustible que proviene de la refinación del crudo o del gas natural. El Gas Licuado de Petróleo - GLP es portable (se puede transportar casi que por cualquier medio) mientras el que el Gas Natural es difícil de transportar por las altas presiones que requiere para contenerse en un recipiente. Además, el Gas Licuado de Petróleo - GLP tiene el doble del poder calorífico del Gas Natural, lo cual hace que la cocción de alimentos y los usos en la industria sean de mayor beneficio por su eficiencia.

3. ¿Por qué el cilindro de algunas empresas dura más que el de otras?



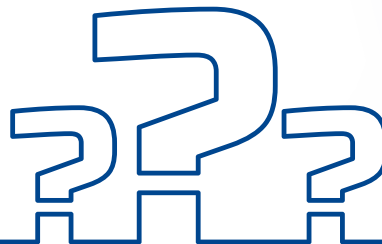
El envasado de cilindros es un proceso estandarizado que garantiza que cada cilindro contenga exactamente la cantidad de producto por la cual el usuario está pagando. La Superintendencia de Industria y Comercio y las Oficinas de Control de Pesos y Medidas de los entes municipales realizan la supervisión y vigilancia constante del producto comercializado.

Usualmente, la duración depende del uso o consumo del mismo. Los cilindros, para un mejor rendimiento, deben tener mezclas de butanos y propanos cuyas proporciones influyen en la duración del producto. Adicionalmente, el color negro de los cilindros de Montagas S.A. E.S.P. mejora la vaporización, haciendo que se consuma las sustancias más pesadas como los butanos, disminuyendo el remanente de producto en los cilindros.

4. ¿Se adiciona agua a los cilindros o a los tanques estacionarios?



Los cilindros y tanques estacionarios de Gas Licuado de Petróleo - GLP jamás se llenan con agua. Esta percepción obedece a que los recipientes contienen un porcentaje líquido (que se ubica en la parte inferior) y un porcentaje de vapor (que se ubica en la parte superior). Posteriormente ese líquido se transformará también en vapor.



5. ¿Es cierto que el Gas Licuado de Petróleo - GLP se va a acabar y por eso existen épocas de escasez?

El Gas Licuado de Petróleo- GLP no depende de una fuente única y su abastecimiento está asegurado ya que puede provenir de dos fuentes: 1. De la refinación del crudo del petróleo y 2. Del proceso de secado del gas natural. Lo anterior significa que la producción del GLP está garantizada.

Si bien es cierto que Colombia no cuenta con la suficiente producción de GLP para atender el servicio público, a partir de noviembre de 2017, Montagas S.A. E.S.P. importa Gas Licuado de Petróleo - GLP desde el Golfo de México para atender los requerimientos y necesidades de nuestros clientes; la principal causa de escasez obedece a factores externos como bloqueos de vías que comunican las fuentes de abastecimiento en el interior del país con el suroccidente, para ello, Montagas cuenta con un plan de acción estructurado gracias a la ubicación estratégica de sus plantas de envasado, su gran capacidad de almacenamiento y su logística de transporte, lo cual le permite enfrentar eficazmente las contingencias que pueden llegar a presentarse.



El Plan Nacional de Desarrollo establece la creación de los marcos normativos y regulatorios que incentiven la producción nacional, de forma que se asegure el abastecimiento en condiciones de eficiencia en los mercados y la sustitución de diésel por GLP en zonas no interconectadas al sistema nacional de energía eléctrica para suministro de ese servicio público, además de la sustitución de la biomasa por GLP para la cocción de alimentos.

Montagas S.A. E.S.P. es una empresa sólida, con una participación importante en el mercado colombiano del 6,51% y una trayectoria de más de 62 años, comprometida con la prestación de un servicio público domiciliario continuo y de calidad. Montagas S.A. E.S.P. está en constante evolución, lo que le permite avanzar y adaptarse a las nuevas condiciones del mercado..

6. ¿Qué usos tiene el Gas Licuado de Petróleo – GLP?



El GLP tiene múltiples servicios energéticos, entre los que están:

 **En el hogar:** sirve para realizar la cocción de alimentos en distintos gasodomésticos como estufas, hornos, parrillas, entre otros. De igual manera se utiliza para calentar el agua para duchas y secadoras, además, para artefactos de calefacción, chimeneas, aires acondicionados e iluminación.

 **En la industria y el comercio:** empresas diversas usan el GLP para procesar los alimentos, calentar agua, generar energía eléctrica, generar calor, uso de montacargas, entre otros.

 **En vehículos:** este tipo de energético es usado en automóviles, camiones y embarcaciones como un combustible alternativo, económico, eficiente y amable con el medio ambiente.



Sobre nuestro servicio

7. ¿Cómo distribuye Montagas S.A. E.S.P. el Gas Licuado de Petróleo - GLP? ¿Cuáles son los canales de distribución?

Montagas S.A. E.S.P. cuenta actualmente con 6 líneas de servicio: GLP Cilindros, GLP Granel, GLP Redes, AutoGLP, NautiGLP y GLP Mayorista.



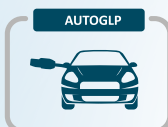
GLP Cilindros: Prestación del servicio público de Gas Licuado de Petróleo a través de contenedores de acero denominados cilindros, los cuales pueden tener diferentes capacidades de acuerdo a la necesidad del usuario: 7, 9, 15, 18 y 45 kilogramos. Esta línea de servicio lleva el producto directamente al hogar, comercio o industria del usuario mediante vehículos repartidores o de campaneo, así mismo también ofrece la posibilidad de que el producto sea adquirido en puntos de venta autorizados.



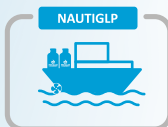
GLP Granel: Prestación del servicio público de Gas Licuado de Petróleo a través de contenedores de acero denominados tanques estacionarios, los cuales pueden tener diferentes capacidades de acuerdo a la necesidad del usuario: desde 32 hasta 2.000 galones. Esta línea atiende a usuarios que presentan un nivel de consumo superior y lleva el producto directamente al hogar, comercio o industria del usuario mediante autotanques que se encargan de recargar de producto el tanque estacionario.



GLP Redes: Prestación del servicio público de Gas Licuado de Petróleo a través de redes de tubería domiciliarias, que se conectan desde una estación de abastecimiento central directamente al hogar, comercio o industria del usuario. Esta línea de servicio lleva el producto directamente mediante autotanques que se encargan de recargar la estación de abastecimiento.



AutoGLP: Esta línea hace uso del GLP como combustible vehicular. Los vehículos se someten a un procedimiento de conversión, de tal manera que puedan usarse indistintamente con su combustible anterior y con GLP presentando ventajas considerables en autonomía, eficiencia y economía.



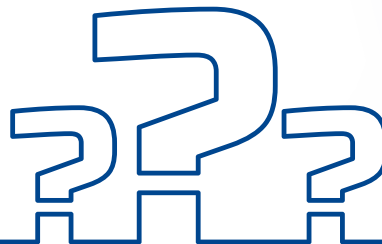
NautiGLP: Esta línea hace uso del GLP como combustible para motores náuticos. Los motores náuticos se someten a un procedimiento de conversión. Los motores náuticos convertidos a GLP presentan ventajas en autonomía, eficiencia y economía.



GLP Mayorista: Es la comercialización de Gas Licuado de Petróleo - GLP al por mayor y a granel a empresas de servicios públicos que tienen la calidad de distribuidores en cilindros o tanques estacionarios y distribuidores por redes de tubería legalmente constituidos. Montagas, como mayorista, puede representar a empresas distribuidoras en las ofertas públicas de cantidades.

8. ¿Los cilindros y tanques estacionarios son de Montagas o del usuario?

Cilindros: La prestación del Servicio Público de Gas Licuado de Petróleo - GLP a través de cilindros está regulada por la Resolución CREG 023 de 2008 y sus respectivas modificaciones, misma que se centra en la responsabilidad de marca y que exige que los distribuidores sean dueños de los cilindros para garantizar legalidad, seguridad y confiabilidad en el servicio,



además de la formalización del sector. Con la nueva regulación desaparecen los cilindros universales, aunque subsisten conductas ilegales e informales en el mercado que están asociadas al transporte de Gas Licuado de Petróleo - GLP en vehículos del comercializador minorista, de cilindros de marcas diferentes a la del distribuidor, recolección de cilindros en el mercado para usufructo prohibido o comisión de ilícitos, defraudación de fluidos, reenvase a recipientes no autorizados, alteración de cilindros, contrabando en zonas de frontera, entre otros.

Tanques estacionarios: Los tanques estacionarios pueden pertenecer a la Empresa o al usuario. En el caso en que el tanque sea propiedad de la empresa, el usuario deberá firmar un contrato de comodato que garantiza el cuidado y restitución del tanque estacionario a la Empresa en caso de que el vínculo comercial finalice. Por otro lado, en aquellos casos en los cuales el usuario ha adquirido un tanque estacionario, firmará con la Empresa un contrato de condiciones uniformes para el suministro del gas licuado de petróleo y conservará la propiedad sobre su activo.

9. ¿Cómo funciona el préstamo de un cilindro de Gas Licuado de Petróleo - GLP?



Para que el usuario acceda a la prestación del servicio deberá firmar un Contrato de Comodato mediante el cual la empresa entrega al usuario, a título de préstamo, un cilindro de su propiedad con el propósito de permitir la ejecución del Contrato de Condiciones Uniformes. En virtud del préstamo, el usuario entrega a la empresa un valor en dinero que se determina según la capacidad del cilindro, lo cual se denomina depósito en garantía, que asegura la conservación y custodia del cilindro, así como su restitución a la empresa en caso de terminación del contrato, situación en la cual el dinero del depósito se reintegra al usuario según el monto establecido en el informe de precios de depósitos que realiza la empresa y que incrementa anualmente de acuerdo al Índice de Precios del Productor.

10. ¿Cómo funciona el subsidio al Gas Licuado de Petróleo - GLP?

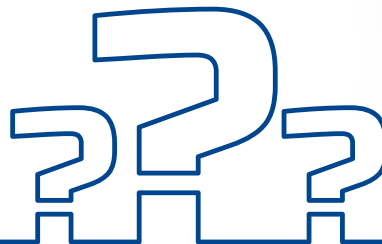


El Programa Piloto de Subsidio al Gas Licuado de Petróleo - GLP es otorgado por el Ministerio de Minas y Energía a los usuarios de estratos 1 y 2 que se encuentren en la base de datos Sisben o comunidades indígenas que utilicen este combustible en sus hogares (Decreto 2195 de 2013 Minminas). Montagas S.A. E.S.P. es un intermediario entre el usuario final (quien recibe el subsidio) y el Ministerio (quien otorga el subsidio). El subsidio consiste en otorgar hasta el 40% del consumo básico mensual de subsistencia para el estrato 2 y hasta el 50% para el estrato 1. Los departamentos que cuentan con este subsidio son Caquetá, Cauca (11 municipios del Macizo Colombiano), Nariño, Putumayo, Amazonas y Archipiélago de San Andrés y Providencia.

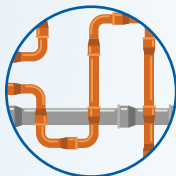
11. ¿Qué entidades vigilan a las empresas de gas?



La prestación del servicio público domiciliario de gas combustible está ampliamente vigilada y controlada por entidades de gobierno que garantizan la correcta prestación del servicio público. Entre ellas se destacan la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Transporte, Alcaldías, Personerías, Inspecciones de Policía y Veedurías Ciudadanas.



12. ¿Qué es una red de gas domiciliario?



La red de gas GLP domiciliario es un sistema que inicia en una estación de almacenamiento desde la cual se distribuye el producto a través de una red de tuberías instaladas bajo calles y andenes. Desde ese sistema de tuberías se realiza la conexión a cada una de las viviendas, comercios o industrias. Actualmente, Montagas ya presta el servicio público de Gas Licuado de Petróleo a 29 municipios del departamento de Nariño.

13. ¿Cuáles son los canales de atención al usuario de Montagas?



Actualmente Montagas cuenta con varios canales de atención al usuario para facilitar la prestación de un servicio eficiente:

- Línea gratuita nacional:** 018000 914 080
- Numeral móvil gratuito:** #876
- Whatsapp:** 322 222 23 23
- Página web:** www.montagas.com.co
- Instagram:** @montagas.saesp
- Facebook:** Montagas SA ESP
- Atención presencial:** Oficina de Servicio al Cliente Pasto

Sobre la seguridad

14. ¿Cómo reconozco un cilindro original?

Los cilindros tienen varias características que pueden ayudar a identificar su legalidad y garantizan la seguridad a sus usuarios:

1. Su color no debe encontrarse alterado.
2. Tener el nombre de la Empresa y las letras “glp” en minúsculas en alto relieve en la parte superior del cuerpo del cilindro.
3. Tener repujados el año de fabricación, código del fabricante y consecutivo de producción en el cuello del cilindro (esta información también puede estar en una placa soldada al cilindro).
4. Tener impreso en el cuerpo la información básica de seguridad en el uso del Gas Licuado de Petróleo - GLP, instrucciones para el manejo seguro del cilindro, el nombre de la empresa, el teléfono de atención al cliente y el teléfono de atención de emergencias.
5. Tener marcado en el cuello del cilindro la tara del mismo (peso en kilogramos del cilindro vacío).





15. ¿Cuáles son las medidas que debo tomar en caso de fuga de Gas Licuado de Petróleo - GLP



1. Mantenga la calma.
2. Evacúe a las personas y aisle el área de peligro.
3. Evalúe la emergencia. Si no corre ningún riesgo y percibe la presencia de vapores, cierre la válvula del cilindro, tanque estacionario o válvula de corte de la red de gas, girándola hacia la derecha (en sentido de las manecillas del reloj) e identifique de dónde proviene la fuga.
4. Verifique la existencia de fugas rociando agua jabonosa en los puntos donde hay uniones de accesorios o donde crea se está generando la fuga. Nunca utilice encendedores, velas, fósforos o llamas para tratar de localizar posibles fugas.
5. No accione interruptores ni aparatos eléctricos, pilotos de estufa o cualquier elemento que pueda generar chispa.
6. Ventile el área abriendo puertas y ventanas. Antes de hacerlo ubique trapos húmedos en las bisagras evitando así la generación de chispa en estos puntos.
7. No se confíe, mientras huele a gas, existe riesgo de producir incendio y/o explosión.
8. Si la fuga es gran magnitud abandone la zona de forma inmediata y comuníquese con el cuerpo de bomberos más cercano a su ubicación o con las líneas de atención de Montagas.

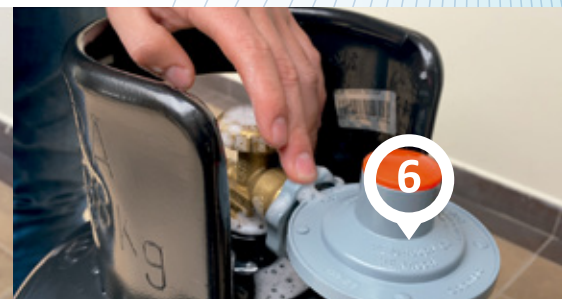
16. ¿Qué precauciones de seguridad debo tener con los gasodomésticos?

- Realice mantenimiento a sus gasodomésticos periódicamente puesto que los artefactos en mal estado producen monóxido de carbono (CO) el cual es altamente tóxico.
- Ubique sus gasodomésticos en lugares ventilados, recuerde que en una habitación no ventilada, con un artefacto a gas encendido, el oxígeno del ambiente va disminuyendo en el tiempo, fenómeno conocido como ANOXIA (falta de oxígeno en el aire que se respira) que podría, potencialmente, producir asfixia por acumulación de CO.
- Aleje y no almacene materiales inflamables y combustibles (papel, ropa, madera, gasolina y solventes) cerca de los gasodomésticos.
- No realice ningún tipo de adaptación a sus gasodomésticos ni redes de gas. En caso de ser necesario, debe ser ejecutado por personal calificado.
- Tratándose de gasodomésticos conectados con manguera, esta debe ser la adecuada para ese fin: manguera de alta presión con el rótulo "GLP".
- Encender primero la llama (fósforo o chispa) y posteriormente abrir la válvula de la estufa.
- Se recomienda hacer mantenimiento general al menos una vez al mes a los artefactos a gas.

17. ¿Cómo detectar una fuga de Gas Licuado de Petróleo – GLP?



La existencia de fugas de GLP se puede verificar rociando agua jabonosa en los puntos donde hay uniones de accesorios o donde crea se está generando la fuga (válvula, cilindro, manguera). En caso de existir fuga, se formarán burbujas. Nunca se debe utilizar encendedores, velas, fósforos o llamas para tratar de localizar posibles fugas.





Sobre los precios

18. ¿Por qué varían los precios del Gas Licuado de Petróleo - GLP?



El precio varía en función de cambios presentados en los componentes de la fórmula tarifaria, dichos componentes son el costo del gas, el transporte, la distribución y la comercialización. El costo del Gas Licuado de Petróleo - GLP es el de mayor variación por su dependencia del mercado internacional y la tasa representativa del dólar, mientras que los otros componentes se ven afectados por variables macroeconómicas como el IPC y el salario mínimo.

19. ¿Por qué varía el precio del Gas Licuado de Petróleo - GLP entre una empresa y otra?



Los precios del Gas Licuado de Petróleo - GLP se establecen mediante una fórmula establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG mediante la Resolución 180 de 2009. El precio final que se le cobra al usuario puede aumentar o disminuir en función de la variación que presenten los diferentes componentes del costo incluidos en la fórmula tarifaria como son: costos del producto en el mercado regulado o no regulado (Resolución CREG 066 de 2007), transporte, distribución y comercialización del producto. Cabe aclarar que la CREG utiliza un método denominado remuneración de régimen de libertad vigilada, por ende, su labor se limita a la vigilancia y es el mercado (oferta – demanda) el que regula el precio.

20. ¿El Gas Licuado de Petróleo - GLP es más barato que el gas natural?



El precio de los combustibles se regula de acuerdo a su poder calorífico que se mide en unidades térmicas británicas BTU (British Thermal Units). El Gas Licuado de Petróleo – GLP, al tener mayor poder calorífico tiene un mayor costo, no obstante, su portabilidad lo hace competitivo con el Gas Natural por su facilidad de licuefacción y transporte. En Colombia se rigen las tarifas de Gas Licuado de Petróleo - GLP por la Resolución CREG 180 de 2009 y la de Gas Natural por la Resolución CREG 137 de 2013, por lo cual, al tratarse de productos y normatividades diferentes, sus precios varían por costos de transporte, distribución y comercialización, siendo el GLP, más eficiente por BTU que el Gas Natural.

21. ¿Dónde se pueden ver los precios legales autorizados?



Los precios del GLP tienen una variación mensual que se efectúa el día 15 de cada mes. Éstos son publicados por la Empresa en un diario de circulación nacional. Adicionalmente, pueden ser consultados en la página web de Montagas S.A. E.S.P., www.montagas.com.co



¿Tienes más dudas acerca de nuestro producto, servicio, seguridad o precios?

Envía tus preguntas al correo electrónico
comunicaciones@montagas.com.co
y las mismas serán respondidas por los expertos .

¡Síguenos en nuestros canales

oficiales!



Facebook
Montagas SA ESP



Instagram
@montagas.saesp



Linked In
Montagas S.A. E.S.P.



YouTube
Montagas



X
Montagas S.A. E.S.P.



MONTAGAS
Surtimos bienestar

Líneas de atención

#876

 **322 222 2323**

Km 6, Alto de Daza
Pasto - Nariño

www.montagas.com.co



Facebook
Montagas SA ESP



Instagram
@montagas.saesp