

## Que es el cambio de proveedor de gas?

Los clientes o consumidores con servicio de GAS LICUADO DE PETROLEO tienen derecho a cambiar de empresa distribuidora de gas de conformidad a las normas establecidas en la Ley.

La ley establece las bases de un procedimiento para los cambios de empresa distribuidora, en virtud del cual éstas deben entregar oportunamente toda la información necesaria para permitir dichos cambios, ya sea entre las mismas empresas distribuidoras como respecto a los clientes y consumidores, además del deber de resguardar que el procedimiento no afecte la calidad del servicio de gas ni las condiciones de seguridad necesarias que eviten peligros respecto a las personas o cosas.

## ¿Cómo debo realizar la solicitud de Cambio de Proveedor?

La solicitud se puede realizar en cualquier oficina comercial de la empresa distribuidora, o en otro lugar o medio que ésta disponga, o ante un representante acreditado de la empresa.

Además, las empresas distribuidoras de gas deberán habilitar en sus sitios web, un banner o sección especial para efectuar las estas solicitudes, en la que, como mínimo, deberán indicar un correo electrónico del responsable de la gestión de solicitudes de cambio de empresa distribuidora.

La solicitud de Cambio de Proveedor se deberá realizar mediante la utilización de un Formulario de Solicitud. La respuesta por parte del proveedor será dentro del término de los 7 días hábiles siguientes a la solicitud. El correo para solicitar el cambio de proveedor [servicioalcliente@citydistribuidora.com](mailto:servicioalcliente@citydistribuidora.com) .

## ¿Qué información debo proporcionar para realizar la solicitud?

La información a proporcionar en el Formulario de Solicitud de Cambio corresponderá, a lo menos, hacer referencia y acompañar, los siguientes antecedentes:

a) Documento de Identificación del propietario del inmueble o instalación o del consumidor que solicita el cambio de empresa distribuidora;

- b) Certificado de dominio vigente relativo al inmueble o instalación para efectos de acreditar su propietario y copia del contrato de siembra o documento comercial, en caso que corresponda, el mandato o poder notarial de este último para que un tercero actúe por su cuenta y representación, , en cuyo caso se entenderá que la solicitud de cambio de empresa distribuidora se formula por el cliente;
- c) En caso de condominios o de otros inmuebles de múltiples unidades enajenables, los antecedentes que den cuenta del acuerdo en relación a la solicitud de cambio de empresa distribuidora por parte de la asamblea de copropietarios; o del mecanismo de administración, representación o de manifestación de la voluntad común que los regule; o del otorgamiento de poderes con facultades suficientes a un representante de dichas entidades para los efectos del cambio de empresa distribuidora;
- d) Individualización de la empresa preexistente;
- e) Ubicación del inmueble o instalación de gas respectiva; para que la empresa recoja el cilindro o tanque estacionario de acuerdo a cita con el usuario.
- f) Declaración de conocimiento y aceptación de la normativa que rige el procedimiento de cambio de empresa distribuidora.
- g) Después de aprobado el cambio se procederá a realizarse la devolución del depósito de garantía.

\*La entrega del antecedente indicado en el literal c), excluye el deber de entregar los antecedentes mencionados en el literal b). Al momento de suscribir el interesado la solicitud de cambio, la empresa entrante deberá entregarle una copia de la solicitud, en que aparezca una constancia de recepción por parte de esta empresa.

### ¿Quién puede realizar la solicitud de Cambio de Proveedor?

La solicitud de cambio podrá efectuarse por el propietario del inmueble o instalación (Cliente).

Sin perjuicio de lo anterior, el Consumidor también podrá efectuar solicitudes de cambio sin el consentimiento del cliente, en cuyo caso las obligaciones derivadas del servicio para con la empresa distribuidora serán de responsabilidad de quien suscriba la solicitud.

Tratándose de solicitudes de cambio para todo un condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, acogido o no al régimen de copropiedad

inmobiliaria, las solicitudes deberán efectuarse de acuerdo con la Ley sobre Copropiedad Inmobiliaria, o considerando el sistema de administración, representación o de manifestación de voluntad común que los regule, según corresponda.

CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S.E.S.P  
NIT. 900.453.463-5  
Carrera 2 No.48-24  
Zona Industrial de Cazuca-Soacha  
Telefono 7482323  
Nelson.ortiz@citydistribuidora.com

