

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS

El presente procedimiento se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones CREG 023 de 2008, 165 de 2008 y 177 de 2011, así como por las demás normas vigentes que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Si cuentas con un cilindro de una marca distinta a la nuestra y deseas cambiarlo por uno de nuestra marca **Gas País**, podrás comunicarte con uno de nuestros asesores comerciales o a través de las líneas de atención **01 8000 930 000 o 310 315 7012**, con el fin de programar la entrega del cilindro.

Adicionalmente, deberás contactar a tu prestador actual para gestionar la devolución correspondiente, teniendo en cuenta que el cilindro únicamente puede ser restituido a la empresa distribuidora propietaria del mismo.

En caso de que desees devolver un cilindro de nuestra propiedad y cambiar de comercializador, podrás comunicarte a las líneas de atención indicadas o enviar un correo electrónico a servicioalcliente@gaspais.com.co, manifestando tu intención de realizar el cambio de comercializador de GLP en cilindros.

Para el trámite de la solicitud, deberás contar con la siguiente información, la cual será requerida para indicarte el procedimiento adecuado de devolución:

- Nombre completo e identificación del usuario
- Dirección y número de contacto
- Manifestación expresa de la intención de dar por terminado el contrato de prestación del servicio público, indicando las razones correspondientes
- Copia del documento de identidad
- Copia del contrato de prestación del servicio o, en su defecto, denuncia por pérdida del mismo
- Soportes del depósito en garantía, en caso de existir

La devolución del cilindro deberá efectuarse conforme a las indicaciones suministradas, dentro de los **siete (7) días hábiles** siguientes a la radicación de la solicitud.

Gas País contará con un término de **siete (7) días hábiles**, contados a partir de la recepción del cilindro, para realizar la devolución del depósito en garantía, cuando haya lugar a ello.