



CITYGAS COLOMBIA S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios, que presta principalmente el servicio público domiciliario de comercialización de gas licuado de petróleo (GLP). En el desarrollo de esta actividad, se rige por lo regulado en las normas de Comercialización Minorista, consistente en la entrega de GLP en cilindros en el domicilio del usuario final.

PARA CITYGAS ES IMPORTANTE QUE SE CONOZCA Y SE TENGAN CLAROS LOS DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS



DERECHOS DE LOS USUARIOS

- ✓ **ELEGIR EL PRESTADOR DEL SERVICIO**
- ✓ **CONOCER LAS ALTERNATIVAS DE SUMINISTRO, CANALES DE ATENCIÓN Y VENTA.**
- ✓ **PRESENTAR SOLICITUDES Y RECLAMACIONES.**
- ✓ **REVISAR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**
- ✓ **REVISAR QUE EL PRODUCTO CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES OFRECIDAS Y PRECIO CORRECTO.**
- ✓ **EXIGIR PERSONAL CAPACITADO EN LA ATENCIÓN DE INSTALACIONES Y EMERGENCIAS.**
- ✓ **RECIBIR EL DEPÓSITO DE GARANTÍA DEL CILINDRO DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO.**
- ✓ **RECIBIR UN TRATO AMABLE, INFORMACIÓN COMPLETA Y SUFICIENTE DE SUS REQUERIMIENTOS**



DEBERES DE LOS USUARIOS

- ✓ CUMPLIR LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- ✓ ENTREGAR EL CILINDRO SOLO AL PERSONAL AUTORIZADO POR CITYGAS.
- ✓ SUMINISTRAR INFORMACIÓN COMPLETA Y VERAZ.
- ✓ CUIDAR Y CONSERVAR EL CILINDRO SUMINISTRADO POR CITYGAS.
- ✓ UTILIZAR EL CILINDRO EXCLUSIVAMENTE PARA EL SERVICIO DOMICILIARIO DE GLP Y ACATAR LAS RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD POR EL COMERCIALIZADOR.
- ✓ PERMITIR QUE LA EMPRESA INSPECCIONE EL CILINDRO.
- ✓ CUMPLIR CON LOS REQUISITOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES PARA GLP.

“Todas nuestras actividades se dirigen a asegurar la prestación de un servicio ágil, sin afectar la seguridad, la vida, la salud y el medio ambiente”

