	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GS-GAU-03
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 01/04/2022

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que permita al usuario y/o usuario regulado realizar el cambio de comercializador en cumplimiento de la Resolución CREG 80 de 2019 y del artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, con los plazos y requisitos necesarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende al usuario y/o usuario regulado, el cual tiene el derecho a elegir libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimiento de suministro.

3. AMBITO DE APLICACIÓN


Para todos los usuarios, usuarios potenciales de la Empresa de Servicios Públicos GASOIL SERVICES S.A.S E.S.P.

4. DEFINICIONES

Comercializadora de gas: Es la persona natural o jurídica que se dedica a la compra de gas y su venta con destino a otras operaciones en dichos mercados, o a los usuarios finales. En el caso de la venta a los usuarios finales también incluye la intermediación comercial de la distribución de gas. (Resolución CREG 057 de 1996).

Distribuidora de gas: Es la Persona natural o jurídica encargada de la administración, la gestión comercial, la planeación, la expansión, la operación y el mantenimiento de todo o parte de la capacidad de un sistema de distribución. Los activos utilizados pueden ser de su propiedad o de terceros. (Resolución CREG 057 de 1996).

Elaboró: Luisa Londoño	Revisó: Luis Enrique Pradilla	Aprobó: Carlos Pinto
-------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GS-GAU-03
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 01/04/2022

Mercado relevante: Conjunto de usuarios conectados directamente a un mismo Sistema de Distribución, para el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas ha aprobado el cargo respectivo (Resoluciones CREG 011 de 2003 y 137 de 2013).

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

1. Comercializadores del mercado:

Para consultar los Comercializadores habilitados para ejercer la actividad de comercialización en Colombia son los que se encuentran en el directorio de empresas comercializadoras publicado por la CREG en su página web: http://cregas.creg.gov.co/pls/directdcd/directorio_fmt.listar_sector_pub?sectact=GC.


2. Información tarifaria:

Para consultar la información tarifaria aprobada por la CREG para la prestación del servicio por parte de GASOIL SERVICES S.A.S E.S.P., puede ingresar al siguiente link <https://gasoilesp.com/informacion-tarifaria/>.

3. Requisitos para el cambio de comercializador:

De conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Resolución CREG 123 de 2013, aplican los siguientes requisitos para el cambio de comercializador por parte del usuario:

- Haber cumplido el tiempo de permanencia mínima de 12 meses con GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente (artículo 15, Resolución CRER 108 de 1997 o aquella que la adicione, modifique, reforme o sustituya).
- Estar a paz y salvo con GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P.


	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GS-GAU-03
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 01/04/2022

- Haber garantizado el pago de que trata el artículo 28 de la Resolución CREG 123 de 2013.
- Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente (Resolución CREG 127 de 2013 y/o aquella que la modifiquen, adicionen o sustituyan.).

4. Procedimiento para cambio de comercializador:

En atención a lo dispuesto en el artículo 26 de la Resolución CREG 123 de 2013, se indica el procedimiento para cambio de comercializador:

- 4.1. El usuario interesado contactará al comercializador que haya elegido y lo habilitará para gestionar el cambio de comercializador.
- 4.2. El comercializador que le presta el servicio se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio para los tramites de cambio de comercializador.
- 4.3. El usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador que le presta el servicio un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
- 4.4. El prestador del servicio deberá expedir un paz y salvo, conforme a las reglas contempladas en el artículo 27 de la Resolución CREG 123 de 2013:
 - El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al usuario. Por consiguiente, no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al usuario por parte del comercializador que le presta el servicio.
 - El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se haga la solicitud. En caso de que este


	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GS-GAU-03
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 01/04/2022

comercializador no dé respuesta dentro del término establecido se podrá realizar el cambio de comercializador sin que sea exigible este requisito. En la respuesta se deberá indicar claramente si el usuario está o no a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio público domiciliario.

- En caso de que el usuario no se encuentre a paz y salvo con GASOIL SERVICES S.A.S.E.S.P, éste deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo usuario.

El documento que se emita como paz y salvo deberá contener los siguientes elementos:

- a. Identificación del comercializador que le presta el servicio al usuario.
- b. Fecha de expedición.
- c. Identificación del usuario: incluyendo el nombre, el NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo.
- d. Último período facturado y la lectura correspondiente.
- e. Cartera corriente por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio público domiciliario: números de referencia de las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el concepto, valor y fecha de vencimiento.
- f. Acuerdos de pago por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio público domiciliario: informar sobre los acuerdos de pago firmados con el usuario, indicando las cuotas pendientes y el saldo adeudado, discriminando el capital y los intereses.
- g. Procesos pendientes por resolver: indicar si el usuario tiene o no procesos de investigación en curso por posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de la empresa

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GS-GAU-03
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 01/04/2022

generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.


El paz y salvo que expida GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P al usuario no perderá validez para efectos del cambio de comercializador, si aquél omite incluir alguno de los elementos antes señalados. Sin perjuicio de lo anterior el comercializador que prestaba el servicio podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del usuario el pago de los valores que éste le pueda adeudar al momento del cambio de comercializador.

Cualquier información que se incluya en el paz y salvo adicional a la señalada anteriormente se tendrá por no escrita para efectos del cambio de comercializador.

El usuario podrá solicitar el paz y salvo de que trata este artículo para cualquier otro efecto que considere necesario.

4.5. Pago de los saldos pendientes (si los hay) por parte del usuario que quiera cambiar de comercializador con el prestador actual, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la Resolución CREG 123 de 2013, se debe proceder así:

- Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo indicado en el artículo 27 de la Resolución CREG 123 de 2013 y el momento del cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá, previo acuerdo con el usuario, asumir el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados.
- El nuevo comercializador deberá cobrar al usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.
- La lectura del medidor en la fecha en que se hace efectivo el cambio de comercializador deberá ser informada al nuevo

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GS-GAU-03
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 01/04/2022

comercializador por parte del comercializador que le prestaba el servicio al usuario, para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

- Terminación unilateral del contrato por parte del usuario, por cambio de comercializador: (Artículo 15 Resolución CREG 108 de 1997).

Con excepción de los usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.

La empresa no podrá exigir que el usuario de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un período de facturación.

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
No. versión	Ítem del cambio	Motivo del Cambio	Fecha del Cambio
01	Procedimiento para cambio de comercializador		01/04/2022