



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

CÓDIGO
GES-MA-003



MANUAL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Código: GES-MA-003

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 1 de 7

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	1
1 OBJETIVOS	2
1.1 OBJETIVO GENERAL	2
2 ALCANCE	2
3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
5 CONTROL DE CAMBIOS	6
6 CONTROL DE FIRMAS.....	6



MANUAL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Código: GES-MA-003

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 2 de 7

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar los pasos establecidos para facilitar el cambio de comercializador en aquellos casos que **Enercer S.A. ESP** será el comercializador receptor del usuario.

2 ALCANCE

El presente manual de procedimiento presenta los pasos establecidos para facilitar el cambio de comercializador en aquellos casos que **Enercer S.A. ESP** será el comercializador receptor del usuario.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NORMA/ DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013	Los usuarios del servicio de gas natural pueden elegir libremente a su Comercializador.
Artículo 25 de la Resolución CREG 123 de 2013	Requisitos para el cambio de comercializador.
Artículo 26 de la Resolución CREG 123 de 2013	Solicitud de prestación del servicio que implique cambio de comercializador.
Artículo 27 de la Resolución CREG 123 de 2013	Paz y salvo.



MANUAL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Código: GES-MA-003

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 3 de 7

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, ENERCER S.A E.S.P. se permite informar a los usuarios del servicio de gas combustible por redes que:

A. Los usuarios del servicio de gas natural pueden elegir libremente a su Comercializador, entendiéndose este último como aquel participante del mercado que desarrolla la actividad de compra de gas natural y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y/o en el mercado secundario y su venta con destino a otras operaciones en dichos mercados o a los usuarios finales, en cuyo caso también incluye la intermediación comercial de la distribución. El distribuidor, por su parte, es la persona, natural o jurídica, pública o privada, encargada de la administración, gestión comercial, planeación, expansión, operación y mantenimiento de todo o parte de la capacidad de un Sistema de Distribución, bien sea utilizando activos de su propiedad, o de terceros, hasta la conexión de los usuarios finales.

B. ENERCER S.A. E.S.P. ofrece a sus usuarios los siguientes tipos de contrato:

- Usuarios regulados: Contrato de Condiciones Uniformes. <https://enercer.com/contrato-de-condiciones-uniformes/>
- Usuarios no regulados: Contrato en firme, con interrupciones, libre demanda y por rangos de consumo.

C. Conforme a lo indicado en el Numeral 5 del Artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, Los requisitos y procedimiento para el cambio de comercializador, se encuentran contemplados en los artículos 25 a 28 de la citada resolución, los cuales se transcriben a continuación:

Artículo 25. Requisitos para el cambio de comercializador. Para el cambio de comercializador, el nuevo comercializador verificará que el usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador (12 meses) que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente. Si el cliente pertenece al mercado no regulado, No Aplica este requisito.
2. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio. (El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al usuario).
3. Haber garantizado el pago de que trata el artículo 28 de esta Resolución. (los consumos facturados al usuario).
4. Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente, cuando se trate de un cliente del mercado no regulado de gas.

Artículo 26. Solicitud de prestación del servicio que implique cambio de comercializador. El usuario interesado contactará al comercializador que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador.

El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.



MANUAL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Código: GES-MA-003

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 4 de 7

Artículo 27. Paz y salvo. Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, se deberán observar las siguientes reglas:

1. El usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará a ENERCER S.A. E.S.P. un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
2. 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.
3. 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 hace la solicitud. En caso de que este comercializador no de 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 el comercializador que le presta el servicio, 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.

4. 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 generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.

Parágrafo 1. El paz y salvo que expida el comercializador que atiende al usuario no perderá validez para efectos del cambio de comercializador, si aquel omite incluir alguno de los elementos señalados en el numeral 4 de este artículo. Sin perjuicio de lo anterior el comercializador que



MANUAL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Código: GES-MA-003

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 5 de 7

prestaba el servicio podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del usuario el pago de los valores que este le pueda adeudar al momento del cambio de comercializador.

Parágrafo 2. Cualquier información que se incluya en el paz y salvo adicional a la señalada en el numeral 4 de este artículo se tendrá por no escrita para efectos del cambio de comercializador.

Parágrafo 3. El usuario podrá solicitar el paz y salvo de que trata este artículo para cualquier otro efecto que considere necesario.

Artículo 28. Mecanismos para asegurar el pago. Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo de que trata el artículo 27 de esta resolución 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.

Parágrafo. La lectura del medidor en la fecha en que se hace efectivo el cambio de comercializador deberá ser informada al nuevo comercializador por parte del comercializador que le prestaba el servicio al usuario, para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

D. Canales de atención disponibles para realizar la solicitud:

El nuevo comercializador que escoja el usuario deberá enviar comunicación a ENERCER S.A. E.S.P. a través del correo electrónico enercer@enercer.com, mediante cual solicita el cambio de comercializador en nombre y representación del cliente. También puede hacerlo, presentando comunicación escrita radicándola en cualquiera de las sedes de la empresa, señaladas en la página web www.enercer.com

E. Tiempos de respuesta de la solicitud:

Enercer S.A. E.S.P. tendrá 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación, una vez cumplidos los requisitos de la resolución CREG 123 de 2013.

DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS	CÓDIGO
Formato de PQR (Si desea hacer su registro en línea, lo puede hacer a través del siguiente link: https://enercer.com/pqrsd/). (Si desea radicar por escrito, lo puede hacer con el formato que aparece al final de este documento).	GCO-FO-003



MANUAL PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Código: GES-MA-003

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 6 de 7

5 CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	VIGENCIA	APROBÓ
Creación	1	1/11/2022	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio

6 CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Especialista Experiencia de Servicio	Gerente de Planeación, Gestión y Control	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
Álvaro Hernán Muñoz Barrera	Adriana Carolina Camacho Roa	Oscar Rivera Alfonso



RECEPCIÓN DE PQRS

Código: GCO-FO-003

Versión: 2

Vigencia: 24/04/2020

Página: 1 de 1

DATOS DE LA PQRS

TIPO DE PQRS Petición Queja Recurso Sugerencia

LUGAR _____ FECHA (DD/MM/AAAA) _____

NOMBRE DEL PROYECTO - MERCADO _____

DOCUMENTOS SOPORTE DE LA PQRS _____

¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE SOLUCIONARA LA SITUACIÓN? _____

ACUSE DEL RECIBIDO DE LA PQRS

Al marcar esta casilla, reconozco que mi PQRS ha sido recibida por ENERCER S.A. E.S.P. y que me han informado del trámite para su resolución.

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRE: _____

IDENTIFICACIÓN O NIU: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO/CELULAR: _____

MANEJO DE DATOS PERSONALES

Permito el uso privado de mi nombre

Permito el uso de mi nombre en espacios públicos

Deseo permanecer anónimo

FIRMAS

Reclamante y/o Solicitante

Funcionario que recibe la PQRS

Nombre: _____

Nombre: _____

C.C. N° _____

C.C. N° _____