

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR (CAMBIO DE PRESTADOR DE SERVICIO)

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.
- **Usuarios no regulados:** Contrato en firme, con interrupciones, libre demanda y porrangos 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.

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 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 pagina 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.