

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR POR PARTE DE USUARIOS REGULADOS

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y del artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, se hace público el procedimiento que debe seguirse, con los plazos y requisitos necesarios, para que un suscriptor y/o usuario regulado realice el cambio de comercializador.

Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimiento de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

Un Comercializador de gas es la persona que se dedica a la 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 el caso de la venta a los usuarios finales también incluye la intermediación comercial de la distribución de gas natural.

De otra parte, un Distribuidor de gas es la Persona 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.

Servicolombiano S.A.S. E.S.P. es un Distribuidor/Comercializador.

El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado relevante de Comercialización, el cual debe entenderse como el “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, 202 de 2013 y 137 de 2013), que atiende Servicolombiano S.A.S. E.S.P, es el siguiente:

MERCADO	DEPARTAMENTO	RESOLUCION	N° COMERCIALIZADORES
Guaranda	Sucre	114DE 2021	1

Los Comercializadores que pueden llegar a ejercer la actividad de comercialización en el mismo mercado relevante de Servicolombiano pueden ser consultados en el directorio de empresas comercializadoras publicado por la CREG en su página web, a través del siguiente enlace: http://cregas.creg.gov.co/pls/directdcd/directorio_fmt.listar_sector_pub?sectact=GC

Igualmente, puede consultarse la lista de empresas comercializadoras participantes inscritos ante el Gestor del Mercado, la cual se encuentra publicada en su página web en el siguiente enlace: <http://www.bmcbec.com.co/participantes/comercializador>

El costo unitario resultante de aplicar la fórmula tarifaria vigente aplicable a usuarios regulados que ha cobrado Servicolombiano en cada mercado relevante de comercialización durante el mes correspondiente, se puede observar en la de la página web de la empresa: <http://www.servicolombiano.com>

SERVICOLOMBIANO S.A.S. E.S.P., ofrece a sus usuarios los siguientes tipos de contratos:

Usuarios Regulados: Contrato de condiciones uniformes.

Requisitos y procedimiento para cambio de comercializador: Estos requisitos están contemplados en el artículo 25, 26, 27 y 28 de la Resolución CREG 123 de 2013, 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 que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente. 2. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio. 3. Haber garantizado el pago de que trata el artículo 28 de esta Resolución. 4. Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

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 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. 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 1o. 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 2o. 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.

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.