

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

GAS NATURAL

Los requisitos y procedimiento para el cambio de comercializador se encuentran contemplados en el artículo 24, 25 y siguientes de la Resolución CREG 123 de 2013.

En cumplimiento del artículo 24 “Relación del Comercializador con Otro Comercializador” de la anterior resolución se estipula adicionalmente que el comercializador que teniendo relaciones comerciales a través de TURGAS para atender a un usuario final pretenda entregar Paz y Salvo a su usuario final para cualquier fin, deberá disponer previamente de Paz y Salvo emitido con TURGAS.

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 de la 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.

PROCESO DE CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO DE GLP

1. Cumplir el tiempo de permanencia mínima con el actual prestador del servicio, de acuerdo con lo establecido en el contrato de prestación del servicio de GLP.
2. Estar a paz y salvo con el prestador actual que le presta el servicio.
3. Enviar al correo pqrs@turgas.com una comunicación informando la intención de cambio de prestador y terminación del contrato que debe incluir:
 - Nombre e identificación del usuario
 - Motivo de retiro y cantidad de cilindros en su tenencia.
 - Dirección y teléfono
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía
 - Correo electrónico
 - Autorización de notificación electrónica
4. Aportar el contrato: contrato de prestación de servicios o denuncia por pérdida de documento.

En el caso de que se trate de un tanque estacionario de propiedad de la Empresa se contará con un plazo de veinte (20) días hábiles para retirar el mismo cuya programación será informada al usuario al correo suministrado por el peticionario.