



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

**CÓDIGO
GES-MA-002**



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 1 de 9

- **TABLA DE CONTENIDO.....** 1

- **1 OBJETIVOS** 1

TABLA DE CONTENIDO	1.1 OBJETIVO	GENERAL
	2	

- **2 ALCANCE** 2

- **3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA** 2

- **4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** 3

- 4

- **DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.....** 4

- **NUMERO DE COMERCIALIZADORES EN EL MERCADO** 5

- 1. **CLASES DE CONTRATOS OFRECIDOS** 5

- 2. **PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO.....** 5

- **5 CONTROL DE CAMBIOS.....** 8

- **6 CONTROL DE FIRMAS.....** 8



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 2 de 9

1.1 OBJETIVO GENERAL

Definir el procedimiento correspondiente al cambio de proveedor por parte de los usuarios o cambio de cliente por parte de **ENERCER S.A. E.S.P.**

2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente manual de procedimiento contempla las condiciones establecidas en la resolución CREG 080 y las indicaciones a seguir por parte de los usuarios (clientes) para cambio de prestador o cambio de cliente por parte de **ENERCER S.A. E.S.P.**

NORMA/ DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Ley 142 de 1994.	Ley de servicios públicos.
Ley 1712 de 2014.	Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.
Ley 1755 de 2015.	Ley que regula el derecho de petición.
Resolución CREG 108 de 1997.	Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones
Resolución CREG 171 de 2011.	Por la cual se modifica el numeral 2.1.1 del RUT.
Resolución CREG 123 de 2013.	Por la cual se establece el reglamento de comercialización del servicio público de gas natural, como parte del reglamento de operación de gas natural.
Resolución CREG 137 de 2013.	Art. 17. Disposiciones para usuarios regulados y no regulados.
Resolución CREG 080 de 2019.	Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de gas combustible.
Circular 2020100000034 de 2020 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Pautas para la publicación de procedimientos en cumplimiento del artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019. – Fase de Implementación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 3 de 9

Circular 100-000005 de 2017
Superintendencia de Sociedades

Lavado de activos y financiación del terrorismo.

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 4 de 9

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La presente publicación se efectúa en cumplimiento de lo establecido en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019, considerando las pautas definidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD en la Circular Externa No. 20201000000034 del 22 de enero de 2020, y lo señalado en la Resolución CREG 123 de 2013.

En este orden de ideas, es de recordar que el artículo 9.2 de la Resolución CREG 080 de 2019 establece que los prestadores del servicio, entre los que se encuentran los comercializadores y distribuidores, deben poner a disposición del público la totalidad de los procedimientos relacionados con el cambio de prestador por parte de usuarios o empresas del servicio público de gas combustible.

Adicionalmente, el artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, se establece que el comercializador deberá incluir en su página web un enlace en el que únicamente se publique información actualizada sobre el proceso de cambio de comercializador y que incluya la siguiente información:

DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

Es derecho de los usuarios escoger con plena libertad el prestador de un servicio público domiciliario, en cuanto ello sea posible, es decir, que los suscriptores y/o usuarios tienen la facultad de optar por el prestador de un servicio que le ofrezca las mejores condiciones, y constituye conducta sancionable para el prestador no respetar el principio de libertad de competencia en los términos definidos por la Ley 142 de 1994.

En efecto, el artículo 9º, numeral 9.2 de la Ley 142 de 1994, se establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

Por otra parte, el Numeral 3º del Artículo 3º de la Resolución CREG 108 de 1997 consagra el derecho de libre elección del prestador del servicio como uno de los criterios generales sobre protección de los derechos de los suscriptores o usuarios de los servicios. De esta manera la regulación establece que *“Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.”*



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 5 de 9

Así las cosas, los usuarios atendidos por Gases de Occidente tiene el derecho de escoger libremente el prestador del servicio, por lo cual se encuentran en libertad para cambiar de comercializador y/o distribuidor de gas natural.

Sobre el particular, se precisa que Gases de Occidente presta las actividades de distribución y comercialización de gas natural, actividades distintas de conformidad con lo establecido en la regulación.

Es de recordar que, mientras que de acuerdo con el artículo 1º de la Resolución CREG 057 de 1996, el “distribuidor de gas combustible por redes de tubería” es aquel que presta el servicio público domiciliario de distribución a través de redes de tubería; la misma norma define al “comercializador” como cualquier persona natural o jurídica cuya actividad es la compra y venta de gas combustible.

▪ NUMERO DE COMERCIALIZADORES EN EL MERCADO

A continuación, se enuncia el número de comercializadores que prestan sus servicios en los mercados relevantes atendidos por Gases de Occidente:

MERCADO RELEVANTE	NÚMERO DE COMERCIALIZADORES
[•]	[•]
[•]	[•]
[•]	[•]
[•]	[•]

1. CLASES DE CONTRATOS OFRECIDOS

Gases de Occidente en su calidad de Comercializador y Distribuidor-Comercializador ofrece para todos los Usuarios Regulados un contrato de condiciones uniformes que pueden encontrar en el siguiente vínculo:

<https://enercer.com/contrato-de-condiciones-uniformes/>

Y para los Usuarios No Regulados contratos bilaterales de mercado minorista de gas natural en los que los términos y condiciones son pactados de común acuerdo entre las Partes.

2. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO.

Para el cambio de comercializador, los usuarios deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 25 de la Resolución CREG 123 de 2013, los cuales me permito enunciar a continuación:



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 6 de 9

- Haber cumplido con el periodo mínimo de permanencia de doce (12) meses con la Compañía (Resolución CREG 108 de 1997).
- Estar a paz y salvo con la Compañía.
- Haber garantizado el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y el momento del cambio de comercializador mediante alguno de los mecanismos establecidos en el artículo 28 de la Resolución 123 de 2013.
- Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Por otra parte, el procedimiento que deberán adelantar los usuarios para realizar el cambio del prestador del servicio es el siguiente:

La notificación de la decisión de cambio de comercializador y/o distribuidor la podrá realizar el cliente directamente o a través del comercializador o distribuidor elegido, debidamente habilitado por la autorización correspondiente. En la notificación se deberá indicar el contrato o producto, el suscriptor y la dirección del servicio, anexar factura de gas.

- En caso de que el suscriptor que solicita el cambio sea una persona jurídica, el interesado o el nuevo comercializador deberá adjuntar con el aviso de terminación y/o solicitud del cambio de comercializador, el certificado de existencia y representación legal correspondiente y la fotocopia del documento de identidad del representante legal de la persona jurídica que solicita el cambio.
- Radicar en cualquiera de las oficinas comerciales de **ENERCER S.A. E.S.P** o a través del correo electrónico enercer@enercer.com, la comunicación del cambio de comercializador y/o distribuidor.
- En lo que respecta al cambio de Comercializador, se deberá también radicar la solicitud de paz y salvo, incluyendo el mecanismo para asegurar el pago.
- Gases de Occidente expedirá el paz y salvo firmado digitalmente cuando lo amerite, de lo contrario emitirá un estado del contrato, en ambos casos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud o comunicado de cambio de comercializador. En el Estado del contrato se indicará claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo usuario.
- Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo 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 será el encargado de cobrarle al usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados. Para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados, GDO informará al nuevo comercializador la lectura del medidor en la fecha en que se haga efectivo el cambio de comercializador.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 7 de 9

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/pqrstd/). (Si desea radicar por escrito, lo puede hacer con el formato que aparece al final de este documento).		GCO-FO-003



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PRESTADOR

Código: GES-MA-002

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 8 de 9

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°