

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GAS NATURAL

El presente documento se publica en cumplimiento de lo establecido en el numeral 9.2 del artículo 9 de la [Resolución CREG 080 de 2019](#), de acuerdo con las pautas definidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD en la [Circular Externa No. 20201000000034](#) del 22 de enero de 2020, así como lo señalado en la [Resolución CREG 123 de 2013](#).

DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

De acuerdo con lo establecido en Ley¹ y en la regulación expedida por la CREG², los usuarios tienen derecho a elegir libremente a su comercializador. Este derecho conlleva la posibilidad de cambiar de comercializador si el usuario así lo desea, y en la medida que existan alternativas en el mercado.

De manera particular, el numeral 9.2. del artículo 9º de la Ley 142 de 1994 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.

En este mismo sentido, el Numeral 3) del Artículo 3º de la Resolución CREG 108 de 1997³ 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.”

Por su parte, el artículo 9.2 de la Resolución CREG 080 de 2019 determina que los prestadores del servicio, entre los que se encuentran los comercializadores y distribuidores de gas natural, 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.

Así, 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.

¹ Ley 142 de 1994, artículo 9.

² Ver Resoluciones CREG 108 de 1997, CREG 123 de 2013 y CREG 080 de 2019.

³ Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y 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.

Para ejercer estos derechos, es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

- *"Comercializador: participante del mercado que desarrolla la actividad de comercialización. (...)" (Res. CREG 114-2017)*
- *"Comercialización: actividad consistente en la compra de gas natural y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y/o 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." (Res. CREG 114-2017)*
- *"Distribuidor: persona constituida según lo establecido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, 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." (Res. CREG 202-2013)*
- *"Sistema de Distribución: Es el conjunto de gasoductos y estaciones reguladoras de presión que transportan Gas Combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde una Estación de Transferencia de Custodia de Distribución o desde un Tanque de Almacenamiento, o desde una Estación de Descompresión, hasta el punto de derivación de otro Sistema de Distribución y/o de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su Conexión." (Res. CREG 202-2013)*

Conforme a lo anterior, es importante señalar que los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible, sean regulados o no regulados, pueden seleccionar libremente al comercializador que desean que les preste el servicio.

NÚMERO DE COMERCIALIZADORES EN EL MERCADO:

En el mercado relevante de comercialización establecido en la Resolución CREG 177 de 2017 actualmente existe presencia de tres (03) comercializadores que prestan el servicio, incluyendo a EOS.

COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO A USUARIOS REGULADOS:

Los costos asociados a la prestación del servicio se calculan de acuerdo a la regulación vigente para usuarios regulados del servicio de gas por redes, los cuales pueden ser consultados en nuestro sitio web www.eosenergy.com.co.

CLASES DE CONTRATOS OFRECIDOS POR EOS:

Para todos los Usuarios Regulados EOS aplica un contrato de condiciones uniformes (CCU)⁴. Para los Usuarios No Regulados se pactan condiciones particulares y se acuerda la modalidad contractual de acuerdo con las necesidades del cliente y los resultados de la negociación entre las partes.

REQUISITOS PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:

Según lo establecido en la Resolución CREG 123 de 2013, para efectuar el cambio de Comercializador el nuevo comercializador tiene la obligación de verificar que el usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima (12 meses) 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 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 previstos en el artículo 28 de la Resolución 123 de 2013.
4. Tener sistema individual de telemetría, de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Conforme a lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997, el usuario que desee cambiar de comercializador deberá dar aviso de la terminación unilateral por esta causal, con una antelación de un (01) periodo de facturación.

PROCEDIMIENTO APLICABLE PARA CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO

Según lo establecido en la Resolución CREG 123 de 2013, para efectuar el cambio de Comercializador se debe cumplir el siguiente procedimiento:

- 1. Solicitud:** El usuario interesado debe contactar al comercializador que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo puede habilitar expresamente para que este gestione el cambio de comercializador.

⁴ Disponible en: www.eosenergy.com.co

La decisión de cambio de comercializador la podrá notificar el cliente directamente o a través del comercializador elegido, quien debe estar debidamente habilitado por la autorización correspondiente. En la notificación se deberá indicar el contrato o producto, así como los datos de identificación del suscriptor.

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.

El comercializador que presta el servicio al usuario no puede hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador. En caso de que el usuario haya autorizado al nuevo comercializador para que gestione el cambio, la empresa se entenderá directamente con este.

La solicitud del cambio de comercializador se podrá realizar de manera verbal, por medio de comunicación escrita o mediante correo electrónico, a través de los siguientes canales de comunicación:

Oficina de atención al usuario: Carrera 10 Bis No. 29A-06 B/El Recreo,
Sogamoso (Boyacá).

Teléfono: 322 3996270

Correo electrónico: atencionalusuario@eosenergy.com.co; info@eosenergy.com.co

- 2. Paz y Salvo:** El usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, debe solicitar a EOS el documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio. 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.

EOS dará respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se realice la solicitud.

En la respuesta EOS indicará 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, EOS así lo informará 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.

3. 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 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, EOS informará al nuevo comercializador la lectura del medidor en la fecha en que se haga efectivo el cambio de comercializador.