

## **CAMBIO DE COMERCIALIZADOR**

La solicitud la presenta el cliente directamente y tiene que presentar los siguientes documentos:

1. Nombre
2. Numero de documento
3. Dirección
4. Municipio
5. Servicio o contrato (en caso de que ya tenga uno)
6. Nombre del contacto, número de teléfono y correo electrónico

## **REQUISITOS MINIMOS DE CUMPLIMIENTO**

1. Debe haber cumplido el tiempo mínimo de permanencia de 12 meses
2. Haber garantizado los pagos de los consumos facturados en su totalidad según la normativa vigente.
3. Elementos que debe contener el documento de paz y salvo:
  - Identificación del comercializador que le presta el servicio al usuario
  - Fecha de expedición.
  - Identificación del usuario: incluyendo nombre, el NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita la paz y salvo
  - Ultimo periodo facturado y la lectura correspondiente
  - 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
  - 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).

- 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.

### **CAUSALES DE NEGACIÓN**

- No cumplimiento de términos descritos en el numeral requisito de este formato.
- Falta de disponibilidad de gas para ofrecer según el consumo promedio mensual del cliente o falta de disponibilidad del sistema a que está conectado el cliente (sistema de distribución o sistema de transporte).
- ubicación en zonas de alto riesgo definidas por Plan de Ordenamiento Territorial POT del municipio donde está ubicado el cliente
- Por dificultades en la negociación de la disponibilidad del gas o no disponibilidad técnica asociada a condiciones de fuerza mayor, restricciones de plan de ordenamiento territorial o cualquier aspecto técnico que limite la entrega del suministro.

### **COSTOS**

La solicitud del servicio no acarrea ningún costo. Nota: Es importante dejar claro, si en el cumplimiento de los requisitos existen adecuaciones o ajustes técnicos por realizar, éstos son a costa del cliente.

### **NORMATIVA ASOCIADA**

Resolución CREG 137 de 2013 y aquellas que la modifiquen o sustituyan

Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan

Resolución CREG 123 de 2013 y aquellas que la modifiquen o sustituyan