

1 Procedimiento de cambio de prestador

1.1 Normatividad Aplicable

- 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 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”.
- 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 energía eléctrica y gas combustible”.
- Circular 202010000034 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.
- Circular 100-000005 de 2017 Superintendencia de Sociedades – Lavado de activos y financiación del terrorismo.

1.2 Procedimiento de Cambio de Comercializador cuando Gases del Futuro será el Nuevo Prestador.

El siguiente procedimiento tiene como objetivo presentar los pasos establecidos para facilitar el cambio de comercializador en aquellos casos que Gases del Futuro será el comercializador receptor del usuario.

1.2.1 Contacto

Los usuarios pueden comunicarse con nosotros a través de:

- Nuestro Teléfono de Servicio al Cliente (+57)1 8055529 o 301 3365851 donde tomaremos su solicitud de acceso a nuestros servicios.
- En nuestras oficinas de Atención al usuario ubicada en la Calle 125 N° 16-45 Of. / 501.



Después de radicada la solicitud nos comunicaremos con el solicitante, utilizando los datos de contacto provistos, y le informaremos si el predio se encuentra con disponibilidad de servicio y con los equipos necesarios para la operación del mismo. De ser así deberá continuar con este procedimiento.

Gases del Futuro dejará constancia de la recepción de la solicitud e informarán al usuario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, los pasos que deberá seguir para continuar con el trámite.

1.2.2 Requisitos Documentales para Usuarios No Regulados.

Para presentar la solicitud es necesario adjuntar los siguientes documentos:

- ❖ Carta firmada por el representante legal (esta deberá incluir el logo de su empresa y sus datos de contacto) haciendo la solicitud de la comercialización de gas natural y su proyección de consumo mensual estimada. Incluir el nombre del comercializador actual de su suministro. En esta carta se debe hacer expresa la voluntad de que la Empresa Gases del Futuro lo represente para solicitar el cambio de comercializador y para realizar todos los trámites correspondientes frente al anterior comercializador.

- ❖ Certificado de Conformidad de la instalación de acuerdo con la Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía.

- ❖ Certificado de Libertad y Tradición de predio.

- ❖ Registro único tributario (RUT).

- ❖ Formato prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - Conocimiento del Tercero diligenciado.

- ❖ Certificado de existencia y representación legal de la sociedad con fecha de expedición no mayor a treinta 30 días y fotocopia de la cedula de ciudadanía del representante legal de la sociedad. En el certificado de existencia y representación legal deberá estar registrado el establecimiento de comercio para el cual se solicita el servicio.

- ❖ Soportes de los consumos energéticos de los últimos 6 meses, la relación de los equipos instalados y las condiciones de operación requeridas, y en caso de nuevos proyectos de industriales el debido soporte del consumo incremental esperado.



1.2.3 Verificación SAGRLAFT para clientes de Gases del Futuro.

De acuerdo con Circular 100-000005/17 Superintendencia de Sociedades, es obligación el establecer un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT). Por esta razón, cuando el solicitante de un bien o servicio provisto por Gases del Futuro sea un usuario no regulado se deberá adjuntar diligenciado el formulario de conocimiento del cliente (SAGRLAFT), junto con una copia del certificado de existencia y representación legal del solicitante cuando se trate de una persona jurídica, expedido con una anterioridad no mayor a treinta días.

Si producto de la Debida Diligencia del tercero, se identifican coincidencias en listas y fuentes consultadas, la Unidad de Ética y Cumplimiento de gases del Futuro valorará el riesgo, lo escalará al responsable que se tenga definido para la toma de decisión, la cual podrá ir hasta prescindir de la relación comercial.

Si este fuera el caso, se le notificará a través de los medios registrados en los datos de contacto, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

1.2.4 Evaluación de la viabilidad de Cambio de Comercializador

Gases del futuro dejará constancia de la recepción de la solicitud. Cuando una petición ya radicada esté incompleta y/o el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante decisión motivada, que se notificará, contra la cual únicamente procede recurso de reposición ante la misma prestadora, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Lo anterior conforme lo dispuesto en el art. 17 del CPACA o la norma que lo modifique o aclare.

Si se requiere por parte de Gases del Futuro la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional, este hecho interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba o se allegue el informe o documento requerido. Cuando la solicitud de conexión implique



estudios particularmente complejos, Gases del Futuro cobrará al interesado su costo justificado en detalle.

El peticionario podrá desistir de su solicitud, comunicando esa determinación por escrito a la Empresa GASES DEL FUTURO S.A.S. E.S.P. dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud. El desistimiento oportunamente comunicado será aceptado Gases del futuro y no generará costo alguno para el peticionario.

El desistimiento extemporáneo dará derecho a Gases del futuro a cobrar los gastos en que haya incurrido para atender la solicitud.

Se accederá a prestar el servicio siempre que el inmueble cumpla con los requisitos de tipo técnicos y/o urbanístico fijados por las autoridades municipales donde éste se encuentre ubicado, y que las instalaciones internas cumplan con las normas técnicas y de seguridad exigidas, lo cual se acreditará con el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o directamente por Gases del Futuro según corresponda.

Si la empresa lo considera, podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones técnicas y de seguridad en que sea posible hacerlo, siempre que La Empresa, de acuerdo con sus análisis y dictámenes técnicos y/o aquellos de las autoridades competentes hagan viable la prestación del servicio. No obstante, lo anterior, Gases del futuro por seguridad podrá ordenar la suspensión provisional o definitivo del servicio, o si la autoridad competente así lo ordena.

Cuando se trate de una solicitud que implica el cambio de comercializador hacia Gases del futuro, la Resolución CREG 123 de 2013 requiere que Gases del Futuro represente al usuario en este trámite frente al anterior prestador. Adicionalmente requiere, para que el cambio sea posible, verificar que el usuario:

- a. Haya cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente. (artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquella que complementa modifique o sustituya)
- b. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
- c. Haya garantizado el pago de que trata el artículo 28 de la Resolución CREG 123 de 2013.
- d. Tenga un sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Adicionalmente, de acuerdo con la Resolución CREG 108 de 2013 y el numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995, Gases del Futuro podrá negar el servicio cuando se presente



alguno de los siguientes elementos:

- e. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo suscriptor o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- f. Cuando Gases del Futuro no puede obtener suministro de gas suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios.
- g. Cuando el suscriptor o usuario no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 “Ley de Arrendamiento” para el pago de nuevos servicios. Cuando el servicio lo solicita el inquilino, y el arrendador denuncia el contrato.
- h. Cuando el suscriptor y/o usuario no cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para el cambio del proveedor del servicio.
- i. No cumpla con las normas sobre lavado de activos y financiación del terrorismo.

Este trámite no tendrá costo.

1.2.5 Trámite de recursos (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra las respuestas de negativa del servicio, el potencial usuario podrá interponer, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su notificación, el Recurso de Reposición ante la misma empresa que profirió la decisión y en Subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en mismo escrito; este recurso podrá ser radicado en nuestros puntos de atención: Calle 125 N° 16-45 Of. / 501, contacto@gasesdelfuturo.com

