

	SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-003
	REQUISITOS PARA EL CAMBIO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	VERSIÓN: 0
		FECHA: 27/05/2026
		PAGINA: 1 de 1

Apreciado Usuario; conforme a la Ley 142 de 1994, 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 tanto podrán elegir el comercializador de su preferencia; entendiéndose este como una persona jurídica que realiza la actividad de compra y venta de gas combustible a título oneroso en el mercado mayorista y realiza su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales (en este último caso la comercialización también incluye la intermediación comercial de la distribución de gas natural); en tanto el distribuidor es la persona natural o jurídica, pública o privada encargada de la administración, gestión comercial, planeación, expansión, operación y mantenimiento de todo o parte de la capacidad de un sistema de distribución, bien sea utilizando activos de su propiedad o de terceros, hasta la conexión de los usuarios finales.

En consecuencia, el artículo 25 de la resolución CREG 123 DE 2013 establece para el cambio de prestador 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.

El Procedimiento para cambio de comercializador se encuentra establecido en los artículos 26, 27 y 28 de la Resolución CREG 123 de 2013, los cuales se resumen a continuación:

PROCEDIMIENTO

1. Radicar ante el comercializador actual una carta del usuario manifestando la intención de cambio de comercializador y una carta del nuevo comercializador solicitando el paz y salvo para realizar el cambio.
2. El comercializador actual tendrá 5 días hábiles para responder la solicitud de paz y salvo,
3. 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 la Resolución 123 de 2013 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.