



## PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PRESTADOR

### SELECCIÓN DE UN NUEVO COMERCIALIZADOR

El usuario interesado debe seleccionar un comercializador como nuevo prestador del servicio y debe habilitarlo expresamente para gestionar el cambio de prestador. Un Comercializador es 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 que un Distribuidor es aquel que realiza el transporte de gas combustible a través de redes de tuberías desde las estaciones reguladoras de puerta de ciudad o desde un sistema de distribución hasta la conexión de un usuario”.

Los mercados relevantes en donde PROMESA SA ESP S.A. ESP, presta el servicio de gas natural domiciliario es el municipio de Puente Nacional Santander.

### CONTACTO

De acuerdo con el artículo 26 de la Resolución CREG 123 de 2013, el encargado de realizar el contacto para solicitar el cambio de comercializador es el nuevo prestador, quien deberá hacerlo a través de:

- ✓ Enviando un correo electrónico manifestando de manera expresa su solicitud al correo [promesaesp@hotmail.com](mailto:promesaesp@hotmail.com)
- ✓ Llamando al teléfono 607 7587900 de Puente Nacional Oficina de Servicio al Cliente
- ✓ Llamando teléfono 607 6477302 o al Celular 300 2109305 de Bucaramanga Oficina de Principal
- ✓ Enviando mensaje de texto vía WHASTAPP al Celular 300 2109305
- ✓ Visitando nuestra Oficina de Servicio al Cliente en Puente Nacional, carrera 4 No.7-79

### VERIFICACIÓN, POR PARTE DE LA EMPRESA PROMESA SA ESP , DE LAS CONDICIONES PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.

La Empresa PROMESA SA ESP verificará las siguientes condiciones para autorizar el cambio de comercializador:

- a. Haber 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 complementemente modifique o sustituya).
- b. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
- c. Haber garantizado el pago de que trata el artículo 28 de la Resolución CREG 123 de 2013.

CARRERA 24 # 51- 18 ♦ TEL 6477302-6478307 ♦ BUCARAMANGA  
CARRERA 4 # 7-79 ♦ TEL/FAX. 7587900 ♦ PUENTE NACIONAL  
e-mail: [promesaesp@hotmail.com](mailto:promesaesp@hotmail.com)



- d. Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Este trámite no tendrá costo.

### **COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN**

En un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes al recibo de la petición, la Empresa PROMESA SA ESP dará respuesta a la solicitud de paz y salvo a través de los medios de contacto definidos en la solicitud para informar el sentido de la decisión con base en el cumplimiento de los criterios consignados en el numeral anterior. En cuanto a la decisión frente a la solicitud de cambio de comercializador, ésta será emitida dentro de los quince (15) días contados a partir de su radicación y notificada conforme lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y de los Contencioso Administrativo CPCA.

En caso de repuesta negativa, la Empresa PROMESA SA ESP motivará su decisión e informará los pasos a seguir para que el usuario y/o el comercializador puedan subsanar la situación que dio origen a la negativa.

En caso de que el usuario cumpla los requisitos y la petición de cambio de comercializador sea resuelta de manera positiva, la Empresa PROMESA SA ESP informará la fecha en que se hará efectivo el cambio, momento en el cual se informará la lectura del medidor para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

### **TRÁMITE DE RECURSOS (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)**

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra las respuestas de negativa el 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:

- ✓ Enviando un correo electrónico manifestando de manera expresa su solicitud al correo [promesaesp@hotmail.com](mailto:promesaesp@hotmail.com)
- ✓ Llamando al teléfono 607 7587900 de Puente Nacional Oficina de Servicio al Cliente
- ✓ Llamando teléfono 607 6477302 o al Celular 300 2109305 de Bucaramanga Oficina de Principal
- ✓ Enviando mensaje de texto vía WHASTAPP al Celular 300 2109305
- ✓ Visitando nuestra Oficina de Servicio al Cliente en Puente Nacional, carrera 4 No.7-79

### **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.

### **PROCEDIMIENTO DE ACCESO A BIENES ESENCIALES**

La Resolución CREG 080 de 2019 define bien esencial como los bienes “tangibles e intangibles que:

(i) se usan en la organización y prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica o gas combustible; (ii) no son susceptibles de ser replicados ni sustituidos de manera rentable debido a restricciones técnicas, geográficas, físicas o legales; y (iii) son necesarios para atender a los usuarios o para permitir que los agentes desarrollen una o más actividades de las cadenas de valor de las que trata esta resolución.” A continuación, se presentan los procedimientos establecidos por las Empresas PROMESA SA ESP para asegurar el acceso a los bienes esenciales que administra.

### **PROCEDIMIENTO DE ACCESO A BIENES CONSIDERADOS ESENCIALES POR LAS EMPRESAS PROMESA SA ESP PARA USUARIOS RESIDENCIALES Y COMERCIALES.**

#### **CONTACTO**

El potencial usuario puede comunicarse con nosotros y realizar la solicitud del servicio de gas natural domiciliario a través de:

CARRERA 24 # 51- 18 ♦ TEL 6477302-6478307 ♦ BUCARAMANGA  
CARRERA 4 # 7-79 ♦ TEL/FAX. 7587900 ♦ PUENTE NACIONAL  
e-mail: promesaesp@hotmail.com



- ✓ Llamando al teléfono 607 7587900 de Puente Nacional Oficina de Servicio al Cliente Celular 321 2152868
- ✓ Visitando nuestra Oficina de Servicio al Cliente en Puente Nacional, carrera 4 No.7-79

### **EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA UN NUEVO SUSCRIPTOR DEL SERVICIO DE GAS NATURAL.**

De acuerdo con lo dispuesto en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público Domiciliario, la Resolución CREG 108 de 2013 y el numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995, y las que las modifiquen, adicionen o deroguen, la Empresa PROMESA SA ESP deberá verificar el cumplimiento de los requisitos que permitan prestar el servicio en condiciones adecuadas, esto es:

- a. Que sea factible técnicamente.
- b. Que la zona donde se pretende instalar el servicio no haya sido declarada como de alto riesgo por la autoridad competente o se encuentre en ronda hídrica.
- c. Que el suscriptor o usuario potencial cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente o por la Empresa PROMESA SA ESP.
- d. Que existan redes principales o secundarias en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
- e. Que existan o no, redes internas en el inmueble solicitante.
- f. Que las instalaciones internas del inmueble cumplan con las condiciones de seguridad y cuenten con Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC, según lo dispuesto en la regulación vigente. (PROCEDIMIENTO FIRMAS INSTALADORAS ACREDITADAS ANTE PROMESA SA ESP)
- g. Que el inmueble pueda identificarse mediante nomenclatura oficial.
- h. Que el solicitante del servicio, cuando es un antiguo suscriptor o usuario, haya pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- i. Que la Empresa PROMESA SA ESP pueda 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.
- j. Que no existan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación del servicio.
- k. Que el suscriptor y/o usuario sea el propietario del inmueble para la instalación del servicio.
- l. Que el potencial suscriptor y/o usuario cumpla con las condiciones establecidas por en el código de ética PROMESA SA ESP y cumpla con las normas sobre lavado de activos y financiación del terrorismo.
- m. Que la conexión no sea antieconómica al evaluarla conforme a los estándares comerciales normales. (PROCEDIMIENTO FIRMAS INSTALADORAS



**ACREDITADAS ANTE PROMESA SA ESP)**

En caso de que el resultado de esta verificación permita concluir que esto no es posible, se lo informaremos a través de los contactos suministrados un plazo no mayor a 15 días. En los casos en

que la Empresa PROMESA SA ESP requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizarlos.

Por el contrario, si después de analizar todos los elementos anteriores, se verifica que el predio se encuentra con disponibilidad de servicio, se lo informaremos dentro de los 15 días hábiles siguientes y deberá continuar con este procedimiento.

Las decisiones serán comunicadas y/o notificadas según corresponda conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Realizada esta evaluación se seguirá el PROCEDIMIENTO DE VENTA DE DERECHOS DE CONEXIÓN E INTALACION INTERNA, así:

1. Realizar visita de para el preisometrico para la cotización y saber las necesidades o requerimiento del nuevo usuario; nuestro Técnico Instalador realizará la inspección del lugar y verificará las condiciones técnicas y físicas de su domicilio para cotizar la CONSTRUCCION RED INTERNA BASICA
2. Se procede con la cotización y aprobación de la misma por parte del nuevo usuario. Acérquese a nuestras oficinas y obtendrá la información correspondiente al valor aproximado de la construcción de la red Interna básica según la visita técnica y el valor de Derechos de Conexión.
3. Consignación de Cuota inicial y aprobación del crédito es hasta 60 meses. Si está de acuerdo con lo cotizado, realiza el pago de la cuota inicial pactada
4. Solicitud de documentación elaboración de contrato al nuevo usuario:
  - a. El cupón de la consignación con el respectivo sello del Banco
  - b. Copia del documento de identidad del propietario del predio  
Cuando es persona Jurídica copia de RUT, Cámara de Comercio y documento de identidad del Representante Legal
  - c. Certificado de estratificación expedido por la Alcaldía de Puente Nacional Oficina de Planeación municipal
  - d. Certificado de Libertad y Tradición del Predio (Código Catastral) fecha no mayor a 30 días calendario
  - e. Dirección exacta del Predio
  - f. Teléfono de contacto y correo electrónico
5. Firma del contrato
6. Ya teniendo superados los pasos anteriores Nuestro personal Técnico programara la instalación del servicio según cronograma que se tenga al momento de su suscripción
7. Certificación de la instalación interna por organismo certificador avalado por la ONAC
8. La puesta en marcha se debe hacer cuando el punto ya está certificado no antes. Sin estar certificado no se puede dar servicio.

**INSTALACIÓN INTERNA DENTRO DE LA VIVIENDA ECHA POR UNA FIRMA DE**

CARRERA 24 # 51- 18 ♦ TEL 6477302-6478307 ♦ BUCARAMANGA  
CARRERA 4 # 7-79 ♦ TEL/FAX. 7587900 ♦ PUENTE NACIONAL  
e-mail: promesaesp@hotmail.com



### TERCERO REGISTRADA EN PROMESA SA ESP

Para realizar la conexión de gas el predio debe tener una instalación interna. El usuario podrá escoger la firma instaladora de su preferencia cerciorándose que la misma se encuentre registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y cuente con personal certificado en competencia laboral expedida por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por el ONAC, o por el SENA y estar registrado ante PROMESA SA ESP como firma instaladora.

### VISITA DE COTIZACIÓN POR PARTE LA FIRMA INSTALADORA

Un asesor comercial de una firma instaladora se pondrá en contacto para concretar una cita. En este contacto el asesor debe indicar el costo y las condiciones para la realización de la visita. El día de la visita se revisará las características de la vivienda o el predio y se realizará una cotización para la construcción de la instalación interna y/o la instalación de los gasodomésticos. La cotización dependerá de los metros de tubería necesarios para la instalación interna, de los materiales y esquema que selecciones para su instalación (tubería empotrada o a la vista) y del (los) gasodomésticos que se requieran. Los plazos de esta visita deberán se coordinados con la firma instaladora.

Si está de acuerdo con la cotización presentada se podrá acordar la forma de pago directamente con la firma instaladora.

En la siguiente tabla encontrará más información sobre las firmas instaladores registradas en PROMESA SA ESP del servicio de gas natural en su vivienda o negocio:

NOMBRE FIRMA INSTALADORA	DIRECCION	MUNICIPIO	TELEFONO	CORREO ELECTORNICO
PALOMINO SANTAMARIA SNEIDER MAURICIO	CL 22B 9A 51	BARBOSA	3102406209	<a href="mailto:SMPSANTA@HOTMAIL.COM">SMPSANTA@HOTMAIL.COM</a>
ROBERTO RINCON OSORIO	CL 23 8 55	BARBOSA	3133387421	<a href="mailto:ROBERT.GAS_N@HOTMAIL.COM">ROBERT.GAS_N@HOTMAIL.COM</a>
FERNANDO ROBLES CARDENAS	CL 19 3 07 P3	MONIQUIRA	3213539109	<a href="mailto:FERNANDOROBLES2015@GMAIL.COM">FERNANDOROBLES2015@GMAIL.COM</a>
GASOIL SA ESP	CR 12 34 67 AF 803	BUCARAMANGA	3208781650	<a href="mailto:GASOILESP@YAHOO.COM.CO">GASOILESP@YAHOO.COM.CO</a>
GEOVANNY EDILSON SANCHEZ CORREA	CL 10A 2-32	CHIQUINQUIRA	3214514583	<a href="mailto:GEOVANNY0878@GMAIL.COM">GEOVANNY0878@GMAIL.COM</a>

### CONSTRUCCIÓN DE LA ACOMETIDA Y MONTAJE DEL MEDIDOR

Aprobada la cotización, la firma instaladora realiza la construcción de la instalación interna y la instalación de los gasodomésticos. Una vez finalizada la construcción, la firma instaladora reportará la obra a la comercializadora que escoja para programar el montaje del medidor.

En un plazo máximo de 30 días hábiles después de que la firma instaladora haya reportado la instalación, el comercializador, programa y realiza la construcción de la acometida (derivación de la red de gas natural al centro de medición de cada vivienda). Lo anterior, siempre y cuando no se requiera del trámite de licencias de urbanismos, caso en el cual, la construcción sólo se podrá realizar una vez se encuentre en firme el acto que la otorgue.

La Empresa PROMESA SA ESP posee una red de distribución secundaria a la cual se conecta la acometida que va hasta el medidor o contador, en la transición entre la



acometida y los elementos del centro de medición allí va instalada una válvula de cierre rápido (1/4 de giro) que permite cortar el suministro en caso de ser requerido.

### **PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

Posteriormente, a través del organismo certificador el cual a su vez debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía y con las disposiciones de la CREG entre ellas la Resolución CREG 059 de 2012 y demás expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio se programa la visita para la instalación del medidor. Durante esta visita, un certificador revisará que las condiciones técnicas de la instalación interna sean las requeridas para la óptima prestación del servicio.

### **PUESTA EN SERVICIO**

Una vez se cumpla con todas las especificaciones técnicas requeridas, el comercializador, procederá a dar el servicio y a registrarlo como cliente en sus bases de datos. La Empresa PROMESA SA ESP dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado el cargo por conexión correspondiente. La Empresa PROMESA SA ESP cobrará el cargo por derechos de conexión para comenzar a prestar el servicio de distribución de gas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre esta materia. Dicho cargo por derechos de conexión se cobrará por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3, en plazos hasta de 3 años, salvo que éste solicite el pago de contado. Para los demás suscriptores o usuarios, otorgará la financiación de los cargos por conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, teniendo en cuenta sus políticas de financiación.

### **DERECHOS DE CONEXIÓN**

Los cargos por derechos de conexión corresponden a la tarifa que deben pagar todos los clientes nuevos que se conectan al servicio de gas natural.

Los cargos por derechos de conexión incluyen los siguientes conceptos:

- a. La conexión a la red de gas natural.
- b. Los elementos mecánicos que componen el centro de regulación y medición.
- c. El medidor que se instala en cada vivienda para el registro del consumo mensual de gas.

Adicionalmente, cuando la instalación interna es hecha por una firma instaladora registrada el usuario debe tener en cuenta suministrar la siguiente documentación para completar el proceso de firma de contrato:

1. Solicitud de documentación elaboración de contrato al nuevo usuario:
  - a. El cupón de la consignación con el respectivo sello del Banco
  - b. Copia del documento de identidad del propietario del predio  
Cuando es persona Jurídica copia de RUT, Cámara de Comercio y documento de identidad del Representante Legal





- c. Certificado de estratificación expedido por la Alcaldía de Puente Nacional Oficina de Planeación municipal
  - d. Certificado de Libertad y Tradición del Predio (Código Catastral) fecha no mayor a 30 días calendario
  - e. Dirección exacta del Predio
  - f. Teléfono de contacto y correo electrónico
2. Firma del contrato

### **TRÁMITE DE RECURSO (PETICIONES, 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.

### **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 067 de 1995: “Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por redes.”
- Resolución CREG 057 de 1996: “Por la cual se establece el marco regulatorio para el servicio público de gas combustible por red y para sus actividades complementarias”.
- 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 033 de 2018: “Por la cual se establecen medidas regulatorias en relación con la definición y aplicación del gasoducto de conexión”.
- 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 Superservicios 2020100000034 de 2020: “Pautas para la publicación de procedimientos en cumplimiento del artículo 9 de la Resolución CREG 080 de 2019. – Fase de Implementación”.
- Circular Supersociedades 100-000005 de 2017. “Circular Básica Jurídica - Autocontrol y gestión del riesgo LA/FT y reporte de operaciones sospechosas a la UIAF”.



