

PROCEDIMIENTO DE ACCESO A BIENES ESCENCIALES Y CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GAS NATURAL

Los requisitos para el acceso y/o cambio de comercializador de gas natural se encuentran establecidos en los artículos 25,26, 27 y 28 de la Resolución CREG 123 de 2013, conforme a los cuales se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Si usted ha elegido a GNI SAS E.S.P. como su comercializador, deberá radicar la solicitud ya sea vía correo electrónico o a nuestra línea telefónica:

- Canal telefónico: + (57) 601 4270088

- Canal escrito: Mediante comunicación remitida al correo electrónico info@gni.com.co

2. Radicada la solicitud, el usuario habilitará expresamente a GNI SAS E.S.P. para gestionar el cambio de comercializador, quien verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución CREG 123 de 2013, a saber:

- Haber cumplido con el término de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997 corresponde a 12 meses, con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y los contratos a término fijo.

- Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio. La expedición del paz y salvo se sujetará al procedimiento y requisitos establecidos en el artículo 27 de la Resolución CREG 123 de 2013.

- Haber garantizado el pago de que trata el artículo 28 de la Resolución CREG 123 de 2013 correspondiente a los consumos realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de cambio de comercializador.

El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación de este en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

3. Verificado el cumplimiento de los requisitos, GNI SAS E.S.P. procederá a realizar con el usuario las negociaciones pertinentes para la suscripción del contrato de suministro de energía eléctrica, según las necesidades del usuario y las modalidades contractuales previstas y permitidas por la regulación vigente. En cumplimiento de lo establecido en el numeral 2 del artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, se aclara que GNI SAS E.S.P. no atiende a usuarios regulados, y por ende en el presente procedimiento no se incluye el costo unitario de prestación del servicio para dichos usuarios.



GNI Gas Natural Industrial de Colombia S.A.S E.S.P.
Carrera 7 # 116 - 50 oficina 6-120 WeWork Edificio Flormorado
Plaza, Bogota, Colombia
info@gni.com.co

PROCEDIMIENTO ATENCION DE CONSULTAS

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia (Art. 23), las Leyes 142 de 1994 (Art. 153 y Art.158) y 1437 de 2011 (Art. 5) los ciudadanos tienen el derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, de manera verbal o escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de ningún apoderado y de recibir orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Si tiene alguna petición, queja o reclamo, puede presentarla a través de los siguientes canales:

Página web: www.gni.com.co

Teléfono: + (57) 6014270088

Correo electrónico: info@gni.com.co

Las peticiones, quejas, recursos o solicitudes serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.