

LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

NIT 901.875.197-5

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PRESTADOR

OBJETIVO

En cumplimiento del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 y de la cláusula 24, numeral 6, del Contrato de Condiciones Uniformes de LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. (derecho a la libre elección del prestador del servicio), la Empresa informa a los usuarios el procedimiento para el cambio de prestador o comercializador.

MARCO NORMATIVO

- Ley 142 de 1994. Régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Resolución CREG 108 de 1997. Protección de los derechos de los usuarios.
- Resolución CREG 123 de 2013. Reglamento de comercialización, artículos 25 a 28 (requisitos y trámite del cambio de comercializador).
- Resolución CREG 080 de 2019. Reglas de comportamiento de mercado.
- Contrato de Condiciones Uniformes de LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P., cláusula 24.6.

REQUISITOS

Conforme al artículo 25 de la Resolución CREG 123 de 2013, para el cambio de prestador el usuario debe:

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador actual, cuando la regulación así lo exija.
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 la Resolución CREG 123 de 2013.
4. Contar con sistema individual de telemetría, cuando la regulación lo exija.

PROCEDIMIENTO

Conforme a los artículos 26, 27 y 28 de la Resolución CREG 123 de 2013:

LAND COLOMBIA S.A.S.E.S.P. NIT. 901875197-5

- a. El usuario interesado contacta al comercializador que haya elegido como nuevo prestador y lo habilita expresamente para gestionar el cambio.
- b. El usuario radica ante LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. una carta manifestando la intención de cambio de prestador.
- c. El usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, solicita a LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. un documento de paz y salvo por conceptos relacionados con la prestación del servicio.
- d. LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. da respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si no hay respuesta en ese término, el cambio podrá realizarse sin que sea exigible este requisito.
- e. El paz y salvo indica si el usuario está o no al día e incluye: identificación del usuario y del predio (NIU), último período facturado, cartera corriente, acuerdos de pago vigentes y procesos pendientes por posibles fraudes.
- f. El nuevo comercializador asume, previo acuerdo con el usuario, el pago de los consumos facturados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y el cambio efectivo, y los cobra posteriormente al usuario.

Cuando el cambio de prestador implique la terminación del contrato con LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y la eliminación de la acometida, el usuario deberá asumir los trámites, permisos municipales y costos asociados a dicha actividad técnica, conforme a la Ley 142 de 1994 y demás normas urbanísticas aplicables.

TRÁMITE DE PETICIONES

Cualquier petición, queja o reclamo relacionado con este trámite podrá presentarse conforme al procedimiento de peticiones, quejas y reclamos (cláusulas 43 y 44 del Contrato de Condiciones Uniformes), con un tiempo de atención de quince (15) días hábiles.

Carrera 14 No 19 – 15 San Gil – Santander

canal escrito y/o chat virtual Línea 304 6206219

empresaland.esp@gmail.com

LAND COLOMBIA S.A.S.E.S.P. NIT. 901875197-5