Procedimiento de cambio de prestador

Procedimiento de Cambio de Comercializador cuando Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. será el Nuevo Prestador.

El objetivo de este procedimiento es identificar los pasos que debe seguir un usuario para realizar el cambio de comercializador en caso de que Keops y Asociados S.A.S. E.S.P llegara a ser el nuevo comercializador elegido por usuario.

1. Los usuarios pueden comunicarse con nosotros a través de:

   • Nuestro Teléfono de Servicio al Cliente 601 9278410, 320 9217753 o 318 2850351 donde se tomará su solicitud de acceso a nuestros servicios.

   • A través de la pestaña de Contacto: https://keopsesp.com/contact.html

   • Realizando la solicitud directamente en las oficinas de atención al usuario.

   ✓ Oficina Principal Bogotá D.C: Carrera 107 # 143-02 Tel: 9278410

   ✓ Oficina Tame Arauca: Calle 13 # 17 16 Cel: 317 6549100

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.

Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. se contactará en los siguientes quince (15) días siguientes con el fin de continuar con la solicitud.

2. Requisitos Documentales

Usuarios Regulados

- Formulario de afiliación debidamente diligenciado.
- Deberán anexarse los documentos técnicos de la instalación interna: Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC.

- Todos los documentos adicionales que Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. solicite y que no pueda obtener por sí misma, para demostrar la autenticidad de la información suministrada por el solicitante, en relación con la identificación del suscriptor, usuario, o usuario potencial, el inmueble y su propiedad y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere.

Tanto el solicitante como el inmueble deberán estar a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio que presta Keops y Asociados S.A.S. E.S.P.

3. Evaluación de la viabilidad de Cambio de Comercializador

La solicitud presentada por el usuario quedará radicada bajo constancia por parte de Keops y Asociados S.A.S E.S.P.
En caso de que la petición del usuario se encuentre incompleta, se requerirá al peticionario dentro de los diez días siguientes al radicado para que complete la información o documentación faltante dentro de un plazo máximo de un mes.

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

En caso tal que no se reciba la información faltante por parte del peticionario, se entenderá que este ha desistido de su solicitud debido que no cumple con los requisitos para completar su requerimiento. El peticionario podrá solicitar una prorroga por un término igual al anterior.

En caso tal que se requiera por parte de Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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, Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. realizará los cobros necesarios, justificando cada detalle.

Siempre que el inmueble cuente con los requisitos fijados por las autoridades municipales y las instalaciones internas cumplan con la normatividad vigente y exigidas acreditadas por un organismo de inspección certificado ante la ONAC, se podrá acceder a prestar el servicio.

Keops y Asociados deberá verificar que el usuario cumpla con los siguientes requerimientos para poder realizar el cambio de comercializador:

a. El usuario 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 complemente modifique o sustituya).

b. Se encuentre 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.

En concordancia con la Resolución CREG 108 de 2013 y el numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995, Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. podrá negar el servicio cuando se presente alguno de los siguientes elementos:

a. Cuando el solicitante del servicio es un suscriptor antiguo o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas por el servicio anterior.

b. Cuando Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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.

c. 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.

d. Cuando el suscriptor y/o usuario no cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para el cambio del proveedor del servicio.

e. Cuando el suscriptor y/o usuario no cumpla con las condiciones establecidas por Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. en contrato de condiciones uniformes, el cual puede conocer aquí: https://keopsesp.com/keops/contrato.pdf .

Este trámite no tendrá costo.

4. Trámite de recursos (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; este recurso podrá ser radicado en nuestros puntos de contacto descritos anteriormente.

Procedimiento de Cambio de Prestador cuando Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. es quien actualmente presta el servicio

1. Selección de un nuevo comercializador

El usuario debe realizar seleccionar el nuevo comercializador, teniendo en cuenta los comercializadores que prestan el servicio dentro del mercado relevante al que pertenece:

Los mercados relevantes en donde Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. presta el servicio son los siguientes:

Mercado relevante	Número de comercializadores que prestan el servicio
Puente piedra	1
Pasuncha	1
Tame	1
Tenjo	2

2. Verificación, por parte de Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. de las condiciones para cambio de comercializador.

Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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 complemente modifique o sustituya).

b. Estar a paz y salvo con Keops y Asociados S.A.S. E.S.P por todo concepto

c. Haber garantizado el pago de que trata el artículo 28 de la Resolución CREG 123 de 2013.

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

Este trámite no tendrá costo.

3. Comunicación de la decisión

Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. entregara al usuario el paz y salvo dentro de los 5 dias hábiles siguientes al recibido de la petición, a través de los medios de contacto definidos en la solicitud. 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.

En caso de repuesta negativa, Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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, Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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.

4. Trámite de Recursos (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; este recurso podrá ser radicado en nuestros puntos de contacto descritos anteriormente.

Procedimiento de acceso a bienes esenciales para usuarios Residenciales, Comerciales, y oficiales.

1. Los usuarios pueden comunicarse con nosotros a través de:

   • Nuestro Teléfono de Servicio al Cliente 601 9278410, 320 9217753 o 318 2850351 donde se tomará su solicitud de acceso a nuestros servicios.

   • A través de la pestaña de Contacto: https://keopsesp.com/contact.html

   • Realizando la solicitud directamente en las oficinas de atención al usuario.

   - ✓ Oficina Principal Bogotá D.C: Carrera 107 # 143-02 Tel: 9278410
   - ✓ Oficina Tame Arauca: Calle 13 # 17 16 Cel: 317 6549100

   • Si es un nuevo cliente deberá realizar la solicitud en las oficinas o en los números de teléfono anteriormente dispuestos.

Después de radicada la solicitud, la cual deberá presentar en el Formato de Afiliación de Servicio (Anexo 1), nos comunicaremos, utilizando los datos de contacto, en un plazo no mayor a 15 días.

2. 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, Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. deberá verificar el cumplimiento de los requisitos que permitan prestar el servicio en condiciones adecuadas, esto es:

a. Que sea factible técnicamente, y que se encuentre dentro de los planes de expansión de Keops y Asociados.

b. Que el suscriptor o usuario potencial cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente o por Keops y Asociados.

c. Que existan redes principales o secundarias en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.

d. Que existan redes internas en el inmueble solicitante.

e. 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.

f. Que el inmueble pueda identificarse mediante nomenclatura oficial.

g. 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.

h. Que Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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.

i. Que no existan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación del servicio por parte del propietario del inmueble y/o del suscriptor.

j. Que el suscriptor y/o usuario cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio.

k. Que el potencial suscriptor y/o usuario cumpla con las condiciones establecidas por el contrato de condiciones uniformes, el cual puede conocer aquí: https://keopsesp.com/keops/contrato.pdf .

l. Que la conexión no sea antieconómica al evaluarla conforme a los estándares comerciales normales.

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 en un plazo no mayor a 15 días. En los casos en que Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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.

3. Instalación Interna dentro de la vivienda

Para realizar la conexión de gas el predio debe tener una instalación interna. El usuario podrá escoger la empresa 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.

4. Visita de cotización en caso de realizar la instalación interna con Keops y Asociados

Un asesor comercial de Keops y Asociados se pondrá en contacto para concretar una cita. En este contacto el asesor debe 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 seleccione 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 Keops y Asociados.

Si está de acuerdo con la cotización presentada se podrá acordar la forma de pago directamente con Keops y Asociados.

5. Construcción de la acometida y montaje del medidor

Aprobada la cotización, Keops y Asociados realizará la construcción de la instalación interna y la instalación de los gasodomésticos. Una vez finalizada la construcción, se programará el montaje del medidor.

En un plazo máximo de 30 días hábiles después de que se halla 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.

Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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.

6. Proceso de certificación

Posteriormente, a través del organismo certificador de su preferencia y 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.

7. 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. Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el usuario haya pagado el cargo por

conexión correspondiente. Keops y Asociados S.A.S. E.S.P. 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 5 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.

8. 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.

9. 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; este recurso podrá ser radicado en nuestros puntos de contacto descritos anteriormente.

Referencias

• 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 2020100000034 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.

Anexos

Anexo 1 - Formato de Afiliación de servicio.

Keops

KEOPS
Y ASOCIADOS S.A.S. ESP
NIT.: 900.653.272-3

AFILIACIÓN DE SERVICIO

Nº 10526

FECHA D M A

MUNICIPIO _____ No. CUENTA _____ PAGARÉ _____

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL _____

DIRECCIÓN _____ CC ☐ NIT ☐ No. _____

SEXO M ☐ F ☐ JURÍDICO ☐ FECHA DE NACIMIENTO _____

EMAIL _____ TEL _____ CEL _____

ESTRATO _____ MERCADO RE ☐ CO ☐ IN ☐ OF ☐ CATEGORÍA _____

ACTIVIDAD COMERCIAL _____

VALOR DERECHOS DE CONEXIÓN

CONCEPTO	VALOR
Derechos de conexión	
Medidor	
CERTIFICACIÓN	
Total matrícula	
Fondo Nacional de Cuota de Fomento	
Alcaldía	
Gobernación	
Otros	
Total descuentos	
VALOR A PAGAR MATRÍCULA	
No. de cuotas	
OTROS CONCEPTOS	
Instalación interna	
Subsidio municipio	
Subsidio Keops ESP	

No. Cuotas		Cuotas aprox. mes	$	SUB-TOTAL	

OBSERVACIONES _____

Tasa interés Tasa de interés Moratorio Tasa de interés Máximo Legal

DECLARACIÓN DE OFRECIMIENTO DE DETECTOR DE MONÓXIDO: El cliente DECLARA que KEOPS Y ASOCIADOS S.A.S. ESP de acuerdo con lo establecido en la resolución SIC-14471 de 2002(Reglamento de instalaciones de gas en locales destinados a usos domésticos, colectivos o comerciales) hizo el ofrecimiento des dispositivo detector de monóxido de carbono CO.

SÍ NO ACEPTO

Aviso de privacidad: DE acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, KEOPS Y ASOCIADOS S.A.S., informa que sus datos personales aquí suministrados serán incorporados a una base de datos de la que es responsable KEOPS Y ASOCIADOS S.A.S. ESP con domicilio en Bogotá para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la presente relación contractual. Usted tiene derecho de forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la suspensión de sus datos personales mediante comunicación dirigida a **keopsesp@gmail.com**

ACEPTO NO ACEPTO

Igualmente, sus datos podrán ser suministrados a terceros colaboradores quienes prestan servicios exequiales, de salud, hogar, recreación y alimentación para el envío de comunicaciones comerciales de sus productos, beneficios y ofertas.

ACEPTO NO ACEPTO

FIRMA DEL SOLICITANTE: _____

Impreso por Ecreativos S.A.S. - Nit. 900.334.281-1