

1 Procedimiento de cambio de prestador

1.1 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 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.

Estas normas podrán ser consultadas en la sección de nuestra página en el siguiente link:

<https://regimenjuridico.grupovanti.com/>

1.2 Procedimiento de Cambio de Comercializador cuando una Empresa del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasorient S.A., ESP o Gasnacer S.A., ESP), será el Nuevo Prestador.

El siguiente procedimiento tiene como objetivo presentar los pasos establecidos para facilitar el cambio de comercializador en aquellos casos que alguna de las Empresas del Grupo Vanti será el comercializador receptor del usuario.

1.2.1 Contacto

Los usuarios pueden comunicarse con nosotros a través de:

- Nuestro Teléfono de Servicio al Cliente +571 3078121 o 01800979711 donde tomaremos su solicitud de acceso a nuestros servicios.
- Nuestros Centros de Atención:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

- En nuestra página web diligenciado el formulario de solicitud de servicio cliente nuevo:

<https://www.grupovanti.com/hogar/contratacion-del-servicio/solicitud-de-servicio-cliente-nuevo/>

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. De ser así deberá continuar con este procedimiento.

En caso de que la solicitud se encuentre incompleta, la Empresa del Grupo Vanti le informará al usuario en los diez (10) días siguientes con el fin de subsanar la solicitud.

En caso de que la solicitud esté completa, la Empresa del Grupo Vanti dejará constancia de la recepción de la solicitud e informarán al usuario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, los pasos que deberá seguir para continuar con el trámite.

1.2.2 Requisitos Documentales

1.2.2.1 Para Usuarios Regulados

Al formulario de solicitud del servicio 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) y todos aquellos que la Empresa del Grupo Vanti solicite 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 o 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 la Empresa del Grupo Vanti.

1.2.2.2 Para Usuarios No Regulados

Para presentar la solicitud es necesario adjuntar los siguientes documentos:

- a. Carta firmada por el representante legal (con el logo de su empresa y sus datos de contacto) haciendo la solicitud de la comercialización de gas natural y su proyección de consumo mensual estimada. Incluir el nombre del comercializador actual de su suministro. En esta carta se debe hacer expresa la voluntad de que la Empresa del Grupo Vanti lo represente para solicitar el cambio de comercializador y para realizar todos los trámites correspondientes frente al anterior comercializador.
- b. Certificado de Conformidad de la instalación de acuerdo con la Resolución 90902 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía.
- c. Certificado de Libertad y Tradición de predio.
- d. Registro único tributario (RUT).
- e. Formato prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - Conocimiento del Tercero diligenciado el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/Formularioconocimientodel3roVanti.pdf>

- f. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días y fotocopia de la cedula de ciudadanía del representante legal de la sociedad. En el certificado de existencia y representación legal deberá estar registrado el establecimiento de comercio para el cual se solicita el servicio.

- g. Soportes de los consumos energéticos de los últimos 6 meses, la relación de los equipos instalados y las condiciones de operación requeridas, y en caso de nuevos proyectos de industriales el debido soporte del consumo incremental esperado.

1.2.3 Verificación SAGRLAFT para clientes de Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasorient S.A., ESP o Gasnacer S.A.

De acuerdo con Circular 100-000005/17 Superintendencia de Sociedades, es obligación el establecer un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT). Por esta razón, cuando el solicitante de un bien o servicio provisto por cualquiera de las Empresas del Grupo Vanti, sea un usuario no regulado se deberá adjuntar diligenciado el formulario de conocimiento del cliente (SAGRLAFT), junto con una copia del certificado de existencia y representación legal del solicitante cuando se trate de una persona jurídica, expedido con una anterioridad no mayor a treinta días.

Descargue el formulario aquí:

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/Formularioconocimientodel3roVanti.pdf>

Si producto de la Debida Diligencia del tercero, se identifican coincidencias en listas y fuentes consultadas, la Unidad de Ética y Cumplimiento del Grupo Vanti valorará el riesgo, lo escalará al responsable que se tenga definido para la toma de decisión, la cual podrá ir hasta prescindir de la relación comercial.

Si este fuera el caso, se le notificará a través de los medios registrados en los datos de contacto, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

1.2.4 Evaluación de la viabilidad de Cambio de Comercializador

La Empresa del Grupo Vanti dejará constancia de la recepción de la solicitud. Cuando una petición ya radicada esté incompleta y/o el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante decisión motivada, que se notificará, contra la cual únicamente procede recurso de reposición ante la misma prestadora, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Lo anterior conforme lo dispuesto en el art. 17 del CPACA o la norma que lo modifique o aclare.

Se definirá que ésta se ajusta o no a las condiciones y requisitos previstos en el contrato de prestación de servicio el cual puede ser consultado en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/contratacion-del-servicio/contrato-de-condiciones-uniformes/>

Si se requiere por parte de la Empresa del Grupo Vanti 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, la Empresa Grupo Vanti cobrará al interesado su costo justificado en detalle, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

El peticionario podrá desistir de su solicitud, comunicando esa determinación por escrito a la Empresa del Grupo Vanti dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud. El desistimiento oportunamente comunicado será aceptado por la Empresa del Grupo Vanti y no generará costo alguno para el peticionario.

El desistimiento extemporáneo dará derecho a la Empresa Grupo Vanti a cobrar los gastos en que haya incurrido para atender la solicitud.

Se accederá a prestar el servicio siempre que el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde éste se encuentre ubicado, y que las instalaciones internas cumplan con las normas técnicas y de seguridad exigidas, lo cual se acreditará con el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o directamente por la Empresa del Grupo Vanti según corresponda.

Si la empresa lo considera, podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones técnicas y de seguridad en que sea posible hacerlo, siempre que La Empresa, de acuerdo con sus análisis y dictámenes técnicos y/o aquellos de las autoridades competentes hagan viable la prestación del servicio. No obstante, lo anterior, la Empresa Grupo Vanti por seguridad podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio, o si la autoridad competente así lo ordena.

Cuando se trate de una solicitud que implica el cambio de comercializador hacia una Empresa del Grupo Vanti, la Resolución CREG 123 de 2013 requiere que la empresa del Grupo Vanti represente al usuario en este trámite frente al anterior prestador. Adicionalmente requiere, para que el cambio sea posible, verificar que el usuario:

- a. 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 complementa modifique o sustituya)
- b. Estar 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.

Adicionalmente, de acuerdo con la Resolución CREG 108 de 2013 y el numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995, la Empresa del Grupo Vanti podrá negar el servicio cuando se presente alguno de los siguientes elementos:

- e. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo suscriptor o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- f. Cuando la Empresa del Grupo Vanti 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.

- g. 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.
- h. Cuando el suscriptor y/o usuario no cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para el cambio del proveedor del servicio.
- i. Cuando el suscriptor y/o usuario no cumpla con las condiciones establecidas por las empresas del Grupo Vanti en el código de ética del Grupo Vanti, el cual puede conocer aquí:

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/06/Co%CC%81digo-E%CC%81tico.pdf>

- j. No cumpla con las normas sobre lavado de activos y financiación del terrorismo.

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/Formularioconocimientodel3roVanti.pdf>

Este trámite no tendrá costo.

1.2.5 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 atención:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

o a través de nuestra oficina virtual:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

Para esto diligenciar el formato “Recurso de Reposición” el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/guias-formatos-y-tramites/quejas-y-sugerencia/>

1.3 Procedimiento de Cambio de Prestador cuando una Empresa del Grupo Vanti (Vanti S.A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasorient S.A., E.S.P o Gasnacer S.A., E.S.P) es quien actualmente presta el servicio

1.3.1 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 Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasorient S.A., ESP y Gasnacer S.A., ESP, prestan el servicio, así como el número de Comercializadores que operan en cada uno de ellos, son los siguientes:

Mercado relevante	Distribuidor incumbente	Número de comercializadores que prestan el servicio
Bogotá-Soacha-Sibaté	Vanti S.A. ESP.	4
La calera	Vanti S.A. ESP.	2
El rosal	Vanti S.A. ESP.	1
La mesa	Vanti S.A. ESP.	1
Cundiboyacense	Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP.	8
Cesar	Gasnacer S.A. ESP:	1
San Martín	Gasnacer S.A. ESP:	1
Bucaramanga	Gasorient S.A. ESP.	1
Floridablanca	Gasorient S.A. ESP.- METROGAS	2
Veredas GOR	Gasorient S.A. ESP.	1
Barrancabermeja	Gasorient S.A. ESP.	1
Subachoque	Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP.	1

Toda la información relativa a las disposiciones para el cambio de comercializador, entre ellas los tipos de contratos ofrecidos según tipo de usuario, requisitos, y demás, las puede conocer en:

https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/5.INFORMACIONPARAELUSUARIO-CAMBIODECOMERCIALIZADOR_VF.pdf

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/informacion-legal/resolucion-080-de-2019/reglas-generales-de-comportamiento-res-creg-080-de-2019/archivos-relacionados/>

1.3.2 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:

Teléfono de Servicio al Cliente +571 3078121 o 01800979711.

Nuestros puntos de atención que pueden ser consultados en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

Oficina virtual:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

donde, tras haberse registrado e ingresado, podrá radicar su solicitud en la pestaña de Atención al Cliente.

https://nuevaoficinavirtual.grupovanti.com:8005/sap/bc/ui5_ui5/sap/zovclaunchpad/index.html

1.3.3 Verificación, por parte de la Empresa del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., E.S.P, Gasorient S.A., E.S.P o Gasnacer S.A., E.S.P), de las condiciones para cambio de comercializador.

La Empresa del Grupo Vanti 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 complementa 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.
- d. Tener sistema individual de telemetría de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

Este trámite no tendrá costo.

1.3.4 Comunicación de la decisión

En un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes al recibo de la petición, la Empresa del Grupo Vanti 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 del Grupo Vanti 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 del Grupo Vanti 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.

1.3.5 Trámite de Recursos (Petición, 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:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

O a través de nuestra oficina virtual:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

Para esto puede diligenciar el formato “Recurso de Reposición” el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/guias-formatos-y-tramites/quejas-y-sugerencia/>

1.4 Procedimiento de autorización de cambio al Sistema Nacional de Transporte a un usuario conectado a las redes de distribución de una Empresa del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., E.S.P, Gasorient S.A., E.S.P o Gasnacer S.A., E.S.P).

1.4.1 Contacto

Teléfono de Servicio al Cliente +571 3078121 o 01800979711.

- Oficina virtual:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

donde, tras haberse registrado e ingresado, podrá radicar su solicitud en la pestaña de Atención al Cliente.

https://nuevaoficinavirtual.grupovanti.com:8005/sap/bc/ui5_ui5/sap/zovclaunchpad/index.html

1.4.2 Comunicación de la decisión

Los Transportadores sólo podrán aceptar el acceso de un Usuario Regulado atendido a través de un comercializador o de un Usuario No Regulado conectado previamente a un Sistema de Distribución o que se pueda conectar a un Sistema de Distribución, cuando como consecuencia de condiciones técnicas (flujo, presión, volumen, calidad del gas, entre otras) o de seguridad, establecidas en la regulación vigente y en las NTC, a manera simplemente enunciativa (NTC 3728, NTC 3838, Resoluciones CREG 067 de 1995 y 071 DE 1999 las que las sustituyan, adicionen o modifiquen) la demanda de dicho Usuario no pueda ser atendida por el distribuidor que le presta o le puede prestar el servicio.

El Usuario que esté conectado o se pueda conectar a un Sistema de Distribución y que por las razones antes señaladas solicite el acceso al Transportador deberá presentarle a éste un documento expedido por el Distribuidor en donde se indiquen las razones técnicas del por qué no le es posible prestarle el servicio a dicho Usuario.

La respuesta se informará, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, a través de los medios de contacto establecidos en la solicitud. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

1.4.3 Trámite de recursos (Petición, 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:
<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>
- A través de nuestra oficina virtual:
<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

Para esto puede diligenciar el formato “Recurso de Reposición” el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/guias-formatos-y-tramites/quejas-y-sugerencia/>

2 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 del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasoriente S.A., ESP o Gasnacer S.A., ESP) para asegurar el acceso a los bienes esenciales que administra.

2.1 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”.

Estas normas podrán ser consultadas en la sección de nuestra página en el siguiente link:

2.2 Procedimiento de acceso a bienes considerados esenciales por las Empresas del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasorient S.A., ESP o Gasnacer S.A., ESP), para usuarios Residenciales y Comerciales.

2.2.1 Contacto

El potencial usuario puede comunicarse con nosotros a través de:

- Nuestro Teléfono de Servicio al Cliente +571 3078121 o 01800979711 donde tomaremos su solicitud de los a nuestros servicios.
- Nuestros Centros de Atención:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

- En nuestra pagina web diligenciado el formulario de solicitud de servicio cliente nuevo:

<https://www.grupovanti.com/hogar/contratacion-del-servicio/solicitud-de-servicio-cliente-nuevo/>

Después de radicada la solicitud, nos comunicaremos con usted utilizando los datos de contacto suministrada, en un plazo no mayor a 15 días.

2.2.2 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, la Empresa del Grupo Vanti 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 del Grupo Vanti.
- d. Que existan redes principales o secundarias en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
- e. Que existan 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.
- 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 del Grupo Vanti 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 cuente con autorización escrita por parte del 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 del Grupo Vanti 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.

Dicha solicitud podrá presentarse en el siguiente link:

<https://www.grupovanti.com/construtores-y-disenadores/solicitud-de-certificados/viabilidad-de-redes-para-la-prestacion-del-servicio-de-gas/>

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 del Grupo Vanti 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.

2.2.3 Instalación Interna dentro de la vivienda

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

<https://www.grupovanti.com/comercio/contratacion-del-servicio/firmas-instaladoras-registradas-en-la-sic/>

2.2.4 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 dirección encontrará más información sobre la instalación del servicio de gas natural

en su vivienda o negocio:

<https://www.grupovanti.com/hogar/contratacion-del-servicio/proceso-de-contratacion/>

2.2.5 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 del Grupo Vanti 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.

2.2.6 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.

2.2.7 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. La Empresa del Grupo Vanti 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 del Grupo Vanti 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.

2.2.8 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.

Para conocer las tarifas de los derechos de conexión para clientes domésticos de las empresas, diríjase a:

<https://www.grupovanti.com/hogar/productos-y-servicios/financiamiento/derechos-de-conexion/>

Adicionalmente, si requiere financiamiento de las instalaciones internas, acceda a la siguiente dirección para más información:

<https://www.grupovanti.com/hogar/productos-y-servicios/financiamiento/>

2.2.9 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 atención:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

o a través de nuestra oficina virtual:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

Para esto diligenciar el formato “Recurso de Reposición” el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/guias-formatos-y-tramites/quejas-y-sugerencia/>

2.3 Procedimiento de acceso a bienes considerados esenciales para Usuarios Industriales No Regulados a las Empresas del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., E.S.P, Gasorient S.A., E.S.P o Gasnacer S.A., E.S.P)

2.3.1 Contacto

La empresa del Grupo Vanti, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos y aquí indicados, puede realizar la conexión de su industria a la red de distribución de gas natural. Para ello puede solicitar el servicio en los puntos de atención, mediante los teléfonos de Servicio al Cliente 3078121 o 01800979711 o envíenos sus datos por medio de nuestra Oficina Virtual.

<https://www.grupovanti.com/co/inicio/hogar/servicio+al+cliente/1297102459150/oficina+virtual.html>

donde, tras haberse registrado e ingresado, podrá radicar su petición en la pestaña de Atención al Cliente.

https://nuevaoficinavirtual.grupovanti.com:8005/sap/bc/ui5_ui5/sap/zovclaunchpad/index.html

2.3.2 Verificación SAGRLAFT para clientes de Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., E.S.P, Gasorient S.A., E.S.P o Gasnacer S.A., E.S.P.

De acuerdo con Circular 100-000005/17 Superintendencia de Sociedades, es obligación el establecer un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT). Por esta razón, cuando el solicitante de un bien o servicio provisto por cualquiera de las Empresas del Grupo Vanti, sea un usuario no regulado se deberá adjuntar diligenciado el formulario de conocimiento del cliente (SAGRLAFT), junto con una copia del certificado de existencia y representación legal del solicitante cuando se trate de una persona jurídica, expedido con una anterioridad no mayor a treinta días.

Descargue el formulario aquí:

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/Formularioconocimientodel3roVanti.pdf>

Si producto de la Debida Diligencia del tercero, se identifican coincidencias en listas y fuentes consultadas, la Unidad de Ética y Cumplimiento del Grupo Vanti valorará el riesgo, lo escalará al responsable que se tenga definido para la toma de decisión, la cual podrá ir hasta prescindir de la relación comercial.

Si este fuera el caso, se le notificará a través de los medios registrados en los datos de contacto, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

2.3.3 Verificación de la condición de Usuario No Regulado.

La Resolución CREG 137 de 2013 define que un ‘Usuario No Regulado’ “es un consumidor que consume más 100.000 pcd o su equivalente en m3, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Para todos los efectos un gran consumidor es un usuario no regulado”. No obstante, el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 fue derogado por la Resolución CREG 089 de 2013, compilada en la Resolución CREG 114 de 2017. A su vez, la Resolución CREG 137 de 2013 define “Usuario Regulado” como “un consumidor que consume hasta 100.000 pcd o su equivalente en m3” y agrega que, “para todos los efectos, un pequeño consumidor es un usuario regulado”.

Con base en la información entregada por el solicitante y los análisis realizados por Vanti, se determinará la condición de No Regulado del solicitante y se le informará en los datos de contacto suministrado en un plazo inferior a 15 días hábiles.

Para mayores detalles sobre este proceso, acceda a:

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/6.INFORMACION%CC%81NPARAELUSUARIO-CAMBIODEUR-NRFE22.pdf>

Esta evaluación no tiene costo.

2.3.4 Formatos y Documentos de Solicitud

Para la solicitud deberá anexar los siguientes documentos:

- a) Formato de solicitud
- b) Carta firmada por el representante legal (con el logo de su empresa y sus datos de contacto) haciendo la solicitud de la comercialización de gas natural e indicando la nomenclatura de su predio, equipos a convertir con sus capacidades nominales, combustible actual utilizado y sus cantidades, y su proyección de consumo mensual estimada.
- c) Certificado de Libertad y Tradición de predio.
- d) Plano de localización del predio de su industria y ubicación de los equipos que se convertirán a gas natural. El usuario deberá disponer de un espacio para construir una caseta en la cual ubicar una estación de regulación de presión y medición de consumo, la cual deberá estar dentro de

los linderos de su industria y cumplir distanciamientos de otros servicios y combustibles.

- e) Registro único tributario (RUT).
- f) Certificado de existencia y representación legal de la sociedad con fecha de expedición no mayor a treinta 30 días y fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal de la sociedad. En el certificado de existencia y representación legal deberá estar registrado el establecimiento de comercio para el cual se solicita el servicio.
- g) En el caso que la solicitud la haga una empresa intermediaria, o que su industria se ubique en un predio en arriendo, se solicita adicionar a los documentos anteriores, deberá anexar una carta de autorización del dueño del predio para realizar la conexión y copia del documento de identidad del dueño del predio.
- h) Formato prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - Conocimiento del Tercero diligenciado el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/Formularioconocimientodel3roVanti.pdf>

Los documentos anteriores servirán para que las áreas encargadas de la Empresas Distribuidora del Grupo Vanti validen la disponibilidad de conexión a la red de distribución existente, o estimar las obras a realizar si no existiera tubería cercana o que su industria requiriera una capacidad mayor a la instalada.

2.3.5 Evaluación de la viabilidad de la solicitud

De acuerdo con la Resolución CREG 108 de 1997 y el numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995, el Grupo Vanti 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 del Grupo Vanti.
- d. Que existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
- e. Que existan 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.
- 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 el Grupo Vanti 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 cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio.
- l. Que la conexión no sea antieconómica al evaluarla conforme a los estándares comerciales normales (Res 067 de 1995 Artículo 7.7).

- m. Que el potencial suscriptor y/o usuario cumpla con las condiciones establecidas por Grupo Vanti en el código de ética del Grupo Vanti y cumpla con las normas sobre lavado de activos y financiación del terrorismo.

2.3.6 Comunicación de la decisión

En caso de que la conexión sea factible de acuerdo con lo estipulado en el numeral anterior, recibirá la llamada y la visita de un asesor dentro de los 15 días hábiles siguientes para terminar de definir algunos detalles en su industria. En esta visita el asesor le dará a conocer el tiempo de respuesta el cual se estima en alrededor de 15 días hábiles. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

En esta respuesta, se informará si la solicitud de conexión es viable o no. En caso de que ésta sea viable, se adjuntará una cotización con los derechos de conexión para el predio informado. Los derechos de conexión viabilizan los proyectos variando según la cantidad de tubería a construir y la capacidad de estación de regulación y medición que requiera su industria. Se incluyen la acometida a realizar y el valor del medidor (propiedad del cliente según la Ley 142 de 1994).

Si el cliente confirma su interés por la conexión del servicio, deberá enviar a la Empresa del Grupo Vanti una carta de aceptación de la cotización y firmará con ésta un contrato de obra. También realizará los pagos correspondientes según la negociación. Con el contrato de obra firmado y los pagos convenidos se dará inicio al proceso de conexión.

En la cotización presentada se le informarán los tiempos estimados para la conexión, dependiendo de las obras a realizar (cantidad de tubería a construir, trabajos especiales como cruces, pegues en caliente, etc) y capacidad de la estación de regulación y medición.

2.3.7 Construcción y Puesta en servicio

La empresa distribuidora del Grupo Vanti hará la construcción de la red de distribución, incluyendo el punto de conexión donde inicia la acometida. El usuario podrá llegar a un acuerdo con la Empresa para la construcción de la estación de regulación y medición correspondiente a sus necesidades, o encargarse directamente.

Es necesario tener en cuenta que para las obras se requieren permisos gubernamentales que dependen de entes estatales externos a las Empresas del Grupo Vanti como alcaldías, gobernaciones, concesiones viales, entidades viales, férreas, ambientales, e incluso servidumbres, dependiendo de la ubicación de su industria. Las empresas distribuidoras del Grupo Vanti realizan las correspondientes gestiones, pero el tiempo de expedición de los permisos depende de cada entidad variando entre 1 y 12 meses aproximadamente. Por lo anterior, en el tiempo estimado de construcción no están incluidos estos tiempos.

La Empresa del Grupo Vanti cobrará un cargo por los derechos de conexión para comenzar a prestar el servicio de distribución de gas. Este cargo se ajusta a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre esta materia, el cual dependerá de los sistemas de medición, la telemetría, si incluye ERI, la acometida, entre otros. Dicho cargo se cobrará por una sola vez. La Empresa podrá otorgar una financiación de los derechos de conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, si el usuario lo solicita y teniendo en cuenta las políticas de financiación.

2.3.8 Requisitos para la contratación

Cuando las obras civiles y equipos instalados de las partes estén listos, se debe realizar el proceso de gasificación por la empresa, que consiste en validar que cada componente del sistema de

medición este correcto según la norma. Para esto, el usuario deberá hacer la respectiva solicitud a la empresa de Distribución y contar con la certificación del ente regulador de ONAC que es quien valida que toda la parte interna de la instalación del usuario cumpla con las normas vigentes del Ministerio de Minas y Energía y entidades competentes, como las normas ICONTEC.

Para el momento de gasificación y para las diferentes visitas que hacen las entidades de control y que regulan esta operación, el usuario debe tener en su instalación una carpeta con la información correspondiente, además de la certificación del ente regulador ONAC, una copia del diseño avalado, pruebas de hermeticidad, radiográficas, de tintas, según la normativa vigente.

El proceso termina en el momento que el ente certificador entrega a la Empresa del Grupo Vanti el Certificado de Conformidad por los medios que éste tenga definidos.

Adicionalmente, el usuario deberá diligenciar un formato de creación de terceros, el cual deberá solicitar al asesor de la Empresa del Grupo Vanti. Posteriormente la empresa creará un NIG o número de identificación para relacionarlo como cliente y que el usuario pueda entrar en el sistema de facturación. En el caso de industria no regulada, el usuario con su número NIG podría solicitar exención de contribución del 8,9% con la documentación requerida, según le aplique o no el decreto 654 de 2013 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

2.3.9 Trámite de Recurso (Petición, Quejas y Reclamos)

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, ante la respuesta de negativa, 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 atención

<https://www.grupovanti.com/co/inicio/hogar/servicio+al+cliente/1297102459150/oficina+virtual.html>

para esto puede diligenciar el formato “Recurso de Reposición” el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/guias-formatos-y-tramites/quejas-y-sugerencia/>

2.4 Procedimiento de acceso a bienes para Estaciones de Servicio EDS de Gas Natural Vehicular, GNV, las Empresas del Grupo Vanti (Vanti S.A. E.S.P, Gas Natural Cundiboyacense S.A., E.S.P, Gasorient S.A., ESP o Gasnacer S.A., E.S.P)

2.4.1 Contacto

La Empresa del Grupo Vanti, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos y aquí indicados, puede realizar la conexión de su industria a la red de distribución de gas natural. Para ello puede solicitar el servicio en los puntos de atención, mediante los teléfonos de Servicio al Cliente 3078121 o 01800979711 o envíenos sus datos por medio de nuestra Oficina Virtual.

<https://www.grupovanti.com/co/inicio/hogar/servicio+al+cliente/1297102459150/oficina+virtual.html>

donde, tras haberse registrado e ingresado, podrá radicar su petición en la pestaña de Atención al Cliente.

https://nuevaoficinavirtual.grupovanti.com:8005/sap/bc/ui5_ui5/sap/zovclaunchpad/index.html

2.4.2 Formatos y Requisitos para realizar la Solicitud

El potencial usuario podrá solicitar el estudio de factibilidad de conexión a la red de distribución de la compañía, para el suministro de gas natural anexando los siguientes documentos:

- a. Carta Solicitud Disponibilidad indicando el consumo mensual estimado del predio (m3/mes) y capacidad del sistema de compresión (m3/hr), horas de trabajo.
- b. Certificado de existencia y representación legal del propietario con una vigencia menor a 30 días. En el certificado de existencia y representación legal deberá estar registrado el establecimiento de comercio para el cual se solicita el servicio.
- c. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- d. Certificado de tradición y libertad del predio.
- e. Carta de Autorización de la Bandera de la Estación (si existe venta de líquidos en la EDS).
- f. Si el predio es en arriendo, carta de autorización del dueño para realizar la conexión y el documento de identidad del dueño del predio.
- g. Plano de localización del predio
- h. Registro único tributario (RUT)
- i. Layout de los sistemas de compresión, almacenamiento, canopi y ERM (Estación de Regulación y Medición). Las áreas que se definen en el layout son:
 - Patio de Maniobras.
 - Cuarto de compresor.
 - Cuartos eléctricos (subestación y tableros).
 - Cuartos de Centro de Cómputo.
 - Zonas de administración y servicios adicionales.

2.4.3 Evaluación de la viabilidad de la solicitud

De acuerdo con la Resolución CREG 108 de 1997 y el numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995, la Empresa del Grupo Vanti 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 del Grupo Vanti.
- d. Que existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
- e. Que existan 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.
- 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 del Grupo Vanti 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 cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio.
- l. Que el potencial suscriptor y/o usuario cumpla con las condiciones establecidas por la Empresa del Grupo Vanti en el código de ética del Grupo Vanti 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.

2.4.4 Respuesta a la solicitud

El cliente recibirá la llamada de su asesor para terminar de definir algunos detalles en su estación.

El tiempo estimado de respuesta de 15 días hábiles y en ella se informará un costo medio estimado de la conexión de acuerdo con las especificaciones técnicas sin realizar validaciones en terreno. En caso de interés del solicitante se programará una visita técnica.

2.4.5 Visita Técnica

El cliente recibirá una llamada de su asesor para programar una visita técnica, que se llevará a cabo dentro de los 15 días hábiles siguientes para conocer detalles que permitan acotar la cantidad de tubería a construir, trabajos especiales (cruces, pegues en caliente, etc.), entre otras, así como para evaluar la disponibilidad de conexión y un tiempo estimado de duración de la obra. Esta visita no tendrá costo.

2.4.6 Proceso de conexión y certificado de disponibilidad

Si, posterior al resultado de la visita técnica, el cliente confirma su interés por la conexión del servicio, enviará un comunicado ratificando su interés de continuar con el proceso de conexión, la compañía genera un certificado de disponibilidad con:

- a. El valor de la conexión previa visita en campo validado las condiciones técnicas y la vigencia en que se mantienen estos costos. Este cobro incluye el derecho de conexión de la red y la construcción de la acometida.
- b. La presión de entrada, horas de trabajo.
- c. Se le informa los permisos que se requieren con las diferentes entidades para iniciar la obra civil externas al predio de conexión.
- d. El tiempo estimado de duración de las obras para la conexión a la red de distribución. Esta estimación no incluye el tiempo de emisión de permisos gubernamentales que dependen de entes estatales externos a las empresas como Alcaldías, Gobernaciones, Concesiones viales, entidades viales, férreas, ambientales, e incluso servidumbres, dependiendo de la ubicación de las instalaciones. La empresa distribuidora del Grupo Vanti realiza las correspondientes gestiones, pero el tiempo de expedición de los permisos depende de cada entidad y pueden variar entre 1 y 12 meses aproximadamente.
- e. Vigencia en que se mantienen estos costos.

El tiempo estimado de respuesta a esta solicitud es de aproximadamente 15 días hábiles, a través de los medios de contacto establecidos en la solicitud. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

2.4.7 Certificación

Los equipos de medición como medidor, unidad correctora, deben cumplir con lo establecido en el Código de Distribución (resolución CREG 067 de 1995) y sus modificaciones, deben contar con certificados de calibración. La estación de regulación en sus elementos primarios y secundarios, como los anteriormente mencionados, serán adquiridos directamente por el cliente.

2.4.8 Requisitos para el inicio de la Conexión

Para iniciar el proceso de conexión el cliente debe realizar el pago del 50% de los derechos de conexión y remitir el soporte al gestor comercial que lo está atendiendo para que inicie el proceso de elaboración del contrato de obra civil y la factura correspondiente.

Con el contrato firmado y el pago, se da inicio, internamente, al proceso en la empresa del Grupo Vanti mediante la solicitud de los permisos al área de proyectos con controles mensuales del proceso.

El cliente, en paralelo, inicia las obras civiles de adecuación de las instalaciones de su terreno de acuerdo con las normas vigentes como son el reglamento técnico de operación de las Estaciones de Servicio (Resolución 40278 abril 2017 del Ministerio de Minas y Energía) y Sistema de información de combustibles "SICOM" (Resolución 40279 de abril 2017 del Ministerio de Minas y Energía).

2.4.9 Trámite de Recursos (Petición, 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 atención:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

o a través de nuestra oficina virtual:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

Para esto diligenciar el formato "Recurso de Reposición" el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/guias-formatos-y-tramites/quejas-y-sugerencia/>

2.5 Proceso de solicitud para acceso a la red de distribución por tubería a las Empresas del Grupo Vanti (Vanti S.A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasorient S.A., E.S.P o Gasnacer S.A., E.S.P.) por parte de terceros (Distribuidoras, Comercializadoras, Transportadoras y productores- comercializadores, entre otros)

El artículo 90 de la Resolución CREG 057 de 1996 establece que los distribuidores deberán ofrecer la posibilidad de celebrar un contrato de conexión de acceso al sistema de distribución, determinando las previsiones mínimas que el mismo debe contener a solicitud de un comercializador, un transportador, otro distribuidor o un gran consumidor. Adicionalmente, la Resolución CREG 033 de

2018 dispone la posibilidad de conectar una nueva fuente de suministro de gas natural hasta un sistema de distribución no conectado al SNT o desde un campo menor hasta un sistema de distribución. A continuación, se presenta el procedimiento previsto por las Empresas del Grupo Vanti para tal fin.

2.5.1 Contacto

Para iniciar con el proceso de solicitud, debe descargar y diligenciar el “Formulario de disponibilidad de gas” para realizar de manera formal la solicitud de acceso a la red de distribución. Enviar el documento diligenciado al contacto: oficinaproyectosco@grupovanti.com. En caso de no poder descargarlo, puede solicitar el formato en la misma dirección de correo electrónico o podrá ingresar al siguiente link para su diligenciamiento:

<https://www.grupovanti.com/constructores-y-disenadores/solicitud-de-certificados/viabilidad-de-redes-para-la-prestacion-del-servicio-de-gas/>

2.5.2 Análisis de Factibilidad de la Conexión

Para realizar la factibilidad de la solicitud, el Grupo Vanti considerará los siguientes elementos:

- a) Cumplimiento de las disposiciones del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes
- b) Cumplimiento de los Reglamentos Técnicos y las Normas Técnicas Colombianas en el caso de Estaciones de Servicio.
- c) Cumplimiento de las Resoluciones CREG para sistemas de medición.
- d) Que sea económicamente viable al evaluarla conforme a los estándares comerciales normales.

Una vez analizadas las condiciones favorables para la prestación del servicio, la Empresa del Grupo Vanti tiene un tiempo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al cliente. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

El análisis de la solicitud no tendrá costo.

2.5.3 Respuesta a la solicitud

Si la solicitud es aprobada, la Empresa del Grupo Vanti, emite un comunicado indicando la ubicación del punto de entrega, el tiempo estimado de disponibilidad, exigencias técnicas, y costo asociado para la prestación del servicio.

Al ser aceptada la prestación del servicio por las partes, dentro de los 15 días hábiles siguientes, la Empresa del Grupo Vanti remitirá un modelo de contrato con el fin de formalizar la prestación del servicio para el acceso a las redes de distribución: “Contrato ATR distribuidoras Grupo Vanti” el cual se puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2020/03/ContratoATRDistribuidorasGrupoVanti.pdf>

Una vez firmado por los involucrados, se procede a la ejecución del punto de entrega (sujeto a permisos/licencias de entidades gubernamentales) para la puesta en marcha del servicio.

En caso contrario, cuando se rechaza la solicitud, se emite comunicado al cliente justificando los motivos para no otorgar la disponibilidad de servicio. Esta respuesta tendrá una validez de 1 año al término del cual, se puede tramitar una nueva petición de solicitud de servicio.

En caso contrario se dará aplicación a lo dispuesto en los artículos 90 y siguientes de la resolución

CREG 057 de 1996 que puede ser consultado en:

https://regimenjuridico.grupovanti.com/ver_leyes.php?id=13

2.6 Proceso de solicitud para acceso a otros bienes tangibles o intangibles de una Empresa del Grupo Vanti (Vanti S.A. ESP, Gas Natural Cundiboyacense S.A., ESP, Gasorient S.A., ESP o Gasnacer S.A., ESP) que un peticionario considere como bien esencial y no haya sido considerado como tal.

2.6.1 Contacto

Los usuarios pueden comunicarse a realizar este trámite a través de:

- Teléfono de Servicio al Cliente +571 3078121 o 01800979711 donde tomaremos su petición.

A través de la oficina virtual: _

<https://www.grupovanti.com/co/inicio/hogar/servicio+al+cliente/1297102459150/oficina+virtual.html>

donde, tras haberse registrado e ingresado, podrá radicar su petición en la pestaña de Atención al Cliente.

https://nuevaoficinavirtual.grupovanti.com:8005/sap/bc/ui5_ui5/sap/zovclaunchpad/index.html

2.6.2 Contenido de la petición.

- a) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- b) El objeto de la petición.
- c) Las razones en las que fundamenta su petición, en este caso particular deberá exponer los elementos de hecho y de derecho que justifican por qué el bien sobre el cual hace la petición debe ser considerado como esencial de acuerdo con los elementos establecidos en la Regulación
- d) RUT del cliente con fecha de expedición no mayor a 30 días
- e) Certificado de Existencia y Representación Legal del cliente con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- f) Copia de la cédula del representante legal.
- g) Certificado de nomenclatura del predio objeto de la solicitud.
- h) Certificado de tradición de libertad del predio objeto de la solicitud.
- i) Plano de localización del predio objeto de la solicitud en medio digital.

- j) Ubicación del tercero, punto de consumo, presión requerida, caudal requerido, rampa de consumo y consumo mes.

2.6.3 Comunicación de la decisión

La Empresa del Grupo Vanti tramitará su solicitud como un derecho de petición de consulta y, por consiguiente, resolverá la petición dentro de los 15 días hábiles siguientes a su petición. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

En caso de que la Empresa del Grupo Vanti tenga dudas sobre la aplicación de la regulación al caso en concreto, elevará la consulta a la CREG. En este caso, el plazo para resolver la petición se suspenderá durante el tiempo que tome la CREG para pronunciarse.

2.6.4 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 atención:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

o a través de nuestra oficina virtual:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>

Para esto diligenciar el formato “Recurso de Reposición” el cual puede descargar en:

<https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/necesitas-saber/guias-formatos-y-tramites/quejas-y-sugerencia/>