



SOLICITUD DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Requisitos

LOS USUARIOS DEBEN CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS

- Haber cumplido con el periodo mínimo de permanencia de doce (12) meses con la Compañía.
- Estar a paz y salvo con PACIFICA ENERGY.
- Haber garantizado el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo y el momento del cambio de comercializador mediante alguno de los mecanismos establecidos en el artículo 28 de la Resolución 123 de 2013.

Paso 1. Notificación

La notificación de la decisión de cambio de comercializador y/o distribuidor la podrá realizar el usuario directamente o a través del comercializador o distribuidor elegido, debidamente habilitado por la autorización correspondiente.

En la notificación se deberá indicar el contrato o producto, el suscriptor y la dirección del servicio, anexar factura de gas.

Paso 2. Radicación

La solicitud de cambio se debe radicar en la oficina de PACIFICA ENERGY, a través del correo electrónico **atencionusuariopacifica@gmail.com** o enviando una comunicación formal a través del WhatsApp **321 749 74 00**.

Junto a esta solicitud se debe también radicar la solicitud de paz y salvo, o en su defecto el mecanismo para asegurar el pago.

Paso 3. Respuesta

En la respuesta de PACIFICA ENERGY se deberá indicar claramente si el usuario está o no a paz y salvo.

Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo y el momento del cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá, previo acuerdo con el usuario, asumir el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados. El nuevo comercializador será el encargado de cobrarle al usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.