

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para efectuar el proceso de cambio de comercializador por parte de los usuarios, de acuerdo a las disposiciones de la Resolución CREG 156 de 2011.

2. CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La Ley 142 de 1994, establece como uno de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su utilización. Los usuarios del servicio de comercialización de energía eléctrica de SOEN podrán elegir libremente el comercializador que los represente en el mercado.

Un comercializador de energía eléctrica es aquel que compra y vende energía eléctrica en el mercado mayorista, cuya venta tiene como destino otras operaciones en dicho mercado o el suministro a los usuarios finales. Por su parte, el operador de red es aquel que opera y mantiene el Sistema de Transmisión Regional “STR” y el Sistema de Distribución local “SDL”, es el encargado de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al Sistema de Transmisión Nacional “STN”.

3. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO

SOEN presta el servicio de comercialización de energía eléctrica únicamente a usuarios del mercado no regulado y su costo dependerá de la cantidad de energía vendida, la duración del contrato, la evaluación de riesgos y las calidades crediticias del cliente a quien se le vende la energía. A la fecha de elaboración de este documento, existe un total de 56 comercializadores de energía en el mercado; 22 atienden usuarios regulados y no regulados, 11 atienden usuarios no regulados y 17 atienden usuarios regulados.

4. TIPO DE CONTRATOS OFRECIDOS POR SOUTH32 ENERGY S.A.S. E.S.P.

SOEN atiende a usuarios no regulados, con lo que se realiza la suscripción de un contrato bilateral a término fijo de condiciones comerciales negociadas libremente entre el comercializador y su contraparte.

5. REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Conforme a lo establecido en la Resolución 156 de 2011, para el cambio de comercializador, el nuevo comercializador verificará que el usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
2. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
3. Haber garantizado el pago de que trata el Artículo 58 de la Resolución 156 de 2011.

Los mecanismos para garantizar el pago son los que se listan a continuación:

- a) Título valor
 - b) prepagos
 - c) acuerdo de pago entre el usuario y el comercializador.
4. En el caso de usuarios que realizarán el proceso de cambio de comercializador para ser atendidos por SOEN, es necesario que se tenga firmado el contrato, se hayan presentado las garantías o demás mecanismos de respaldo, y se presente el paz y salvo del comercializador anterior.

6. PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El usuario interesado contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador. El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio. Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, se deberán observar las siguientes reglas:

1. El usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador que le presta el servicio un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.

2. El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al usuario. Por consiguiente, no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al usuario por parte del comercializador que le presta el servicio.
3. El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud. En caso de que el usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio, éste deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo usuario.
4. El documento que se emita como paz y salvo deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:
 - Identificación del comercializador que le presta el servicio al usuario.
 - Fecha de expedición.
 - Identificación del usuario: incluyendo el nombre, NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo. Identificación del usuario, incluyendo el nombre.
 - Último período facturado y la lectura correspondiente.
 - Cartera corriente: números de referencia de las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el concepto, valor y fecha de vencimiento.
 - Acuerdos de pago: informar sobre los acuerdos de pago firmados con el usuario, indicando las cuotas pendientes y el saldo adeudado, discriminando el capital y los intereses.
 - Procesos pendientes por resolver: indicar si el usuario tiene o no procesos de investigación en curso por posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de la empresa generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.

Por último, se debe tener en cuenta que el paz y salvo que expida el comercializador que atiende al usuario, no perderá validez para efectos del cambio de comercializador, si aquél omite incluir alguno de los elementos señalados. Sin perjuicio de lo anterior el comercializador que prestaba el servicio podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del usuario el pago de los valores que éste le pueda adeudar al momento del cambio de comercializador.