

Proceso de Cambio de Comercializador

Artículo 9. Ley 142 de 1994: DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

DEFINICIONES

Operador de Red: Agente encargado en una región o municipio, de la operación y el mantenimiento de las redes de transporte local o regional utilizadas para realizar el tránsito de la energía hasta el usuario final.

Comercializador: Agente encargado de realizar transacciones de compra y venta de energía en el mercado mayorista, para su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados, u otras operaciones comerciales. Éste presta el servicio a través del uso de las redes dispuestas por el operador de red, lo que significa que el cambio de un usuario a otro agente comercializador no implica cambio de operador de red.

TIPOS DE CONTRATOS OFRECIDOS POR NEU ENERGY S.A.S E.S.P

Usuarios Regulados: Para los usuarios que pertenezcan a este mercado la relación comercial se realizará a través del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes.

Usuarios No Regulados: Para los usuarios que pertenezcan a este mercado se realiza la suscripción de un contrato bilateral a término fijo de condiciones comerciales negociadas libremente entre el comercializador y el usuario por un periodo de permanencia mínimo a 1 año. Resoluciones CREG 131 de 1998 y resolución 183 de 2009.

REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.

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 CREG 156 de 2011.

Mecanismos para garantizar el pago:

1. El usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y garantizar, con un título valor, el pago de los consumos realizados y no facturados.

2. El usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y el prepago de los consumos realizados y no facturados. El consumo no facturado se estimará con base en el promedio de consumo del usuario durante los últimos seis meses.

Si queda un saldo a favor del usuario, este podrá autorizar al nuevo comercializador para que lo reclame al comercializador que le prestaba el servicio y lo abone al pago de la siguiente factura.

3. Previo acuerdo entre el usuario y el nuevo comercializador, este asumirá el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados. El nuevo comercializador deberá cobrar al usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DEL COMERICALIZADOR.

Solicitud de prestación del servicio que implica cambio de comercializador. El usuario interesado contactará al agente que haya elegido 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.

Paz y salvo. Como lo indica la resolución CREG 156 de 2011 Artículo 56, para la expedición del Paz y Salvo se requiere para el cambio de comercializador, 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:
 - a) Identificación del comercializador que le presta el servicio al Usuario.
 - b) Fecha de expedición. c) Identificación del usuario: incluyendo el nombre, NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita la paz y salvo.
 - d) Último período facturado y la lectura correspondiente.
 - e) 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.
 - f) 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.
 - g) 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.

Parágrafo. 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 en el numeral 4 de este artículo. 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.

Mecanismos para asegurar el pago. Como lo indica la resolución CREG 156 de 2011 artículo 58, los mecanismos para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo de que trata el Artículo 56 de este reglamento y el momento del cambio de comercializador, se podrá utilizar alguno de los siguientes mecanismos:

1. El usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y garantizar, con un título valor, el pago de los consumos realizados y no facturados. 2. El Usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y el prepagado de los consumos realizados y no facturados. El consumo no facturado se estimará con base en el promedio de consumo del usuario durante los últimos seis meses.

Si queda un saldo a favor del usuario, éste podrá autorizar al nuevo comercializador para que lo reclame al comercializador que le prestaba el servicio y lo abone al pago de la siguiente factura.

3. Previo acuerdo entre el usuario y el nuevo comercializador, éste asumirá el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados. El nuevo comercializador deberá cobrar al usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.

Parágrafo. La lectura del medidor en la fecha de registro de la frontera comercial, y por tanto del momento en que se hace efectivo el cambio de comercializador, deberá ser informada al nuevo comercializador por parte del comercializador que le prestaba el servicio al usuario, para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

Registro de la frontera comercial y adecuación del sistema de medida.

El nuevo comercializador solicitará al ASIC el registro de la frontera de comercialización para agentes y usuarios, para lo cual cumplirá lo establecido en el Artículo 13 de la resolución CREG 156 de 2011.

El nuevo comercializador procederá a realizar, en caso de ser necesario, el cambio o la adecuación del sistema de medida de la respectiva frontera comercial, en los términos establecidos en la Resolución CREG 131 de 1998 y el Código de Medida, definido en la Resolución CREG 025 de 1995, y las disposiciones sobre medición contenidas en el numeral 7 del anexo general de la Resolución CREG 070 de 1998, o en las normas que las modifiquen o sustituyan.