

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

La ley 142 de 1994, artículo 9, literal 9.2, señaló como uno de los derechos de los usuarios la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes para su obtención o utilización.

REQUISITOS

- Cumplir el tiempo de permanencia mínima con el comercializador actual, que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente. (Resolución CREG 108 de 1997).
- Estar a paz y salvo con el comercializador actual que le presta el servicio.
- Garantizar el pago de los consumos realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha del cambio de comercializador, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011.

PROCEDIMIENTO

1. Radicar ante el comercializador actual una carta del usuario manifestando la intención de cambio de comercializador y una carta del nuevo comercializador solicitando el paz y salvo para realizar el cambio. Esta carta debe incluir:

- Número de cuenta o el número de la factibilidad en caso de ser una cuenta nueva.
- Dirección del predio.
- Razón Social.
- NIT
- Mecanismo seleccionado para garantizar los consumos no facturados de que trata el Artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2014.

2. El comercializador actual tendrá 5 días hábiles para responder la solicitud de paz y salvo, sea con este documento o con el estado de cuenta asociado al servicio de energía.

3. Si la solicitud se realiza para una cuenta nueva, se debe seguir el procedimiento indicado en los Artículos 33 y 34 de la Resolución CREG 156 de 2011: Pasos previos a la visita de puesta en servicio de la conexión y Visita de puesta en servicio de la conexión respectivamente.

4. Se realiza una inspección para verificar el equipo de medida y medidor electrónico con indagación remota que cumpla con lo establecido en el código de medida. Resolución CREG 038 de 2014 o en las demás resoluciones que la modifiquen, complementen o sustituyan).

5. Si el sistema de medida cumple las condiciones establecidas en el código de medida el nuevo comercializador debe inscribir la frontera ante el administrador del sistema (XM), de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

6. Cuando se trata de una cuenta nueva, la maniobra de energización estará condicionada a que XM S.A ESP haya registrado la frontera. Dichas solicitudes de inspecciones o maniobras se pueden solicitar al correo fronteras.comerciales@enel.com o servicioalcliente.empresarial@enel.com

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR



COSTOS DE CONEXIONES

Los procesos de paz y salvo e inspección para el cambio de comercializador no representan costos asociados al solicitante. Si el cambio de comercializador implica una maniobra de desenergización de la red aguas arriba de la medida, las tarifas se encuentran publicadas en nuestra página web:

<https://www.enel.com.co/es/personas/tarifas-energia-enel-codensa.html>

NORMAS QUE REGULAN NUESTRO PROCEDIMIENTO

Resoluciones CREG 080 de 2019, CREG 156 de 2011, CREG 157 de 2011, CREG 038 de 2014, CREG 089 de 2013 y 123 de 2013 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG

COMERCIALIZADORES EN NUESTRO MERCADO

En el mercado de Enel Codensa existen 26 comercializadores con los cuales puedes contactarte. Aquí te explicamos las diferencias entre el OR y un comercializador:

Operador de Red de STR's y/o SDL's (OR)

Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una empresa de servicios públicos.

Comercializador de energía eléctrica

Persona natural o jurídica que comercializa electricidad, bien como actividad exclusiva o en forma combinada con otras actividades del sector eléctrico, cualquiera de ella sea la actividad principal.

NUESTROS CANALES DE ATENCION

<https://www.enel.com.co/es/canales-de-atencion.html>