

### **TRÁMITE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR**

Para el caso en que el usuario ya esté siendo atendido en el MNR y quiera efectuar un cambio de comercializador, debe disponer del paz y salvo del comercializador saliente, así como la documentación que acredite el cumplimiento del sistema de medición de la frontera frente a los requisitos de la resolución CREG 038 de 2014. Para la realización de los trámites asociados al cambio de comercializador y creación en los sistemas de información de AES Colombia, se requiere que el Cliente aporte la siguiente documentación:

ÍTEM	DOCUMENTO / FORMULARIOS	OBJETIVO	PLAZO
1	Contrato	Formalizar la relación comercial	
2	Carta Cambio Comercializador	Solicitar Paz y Salvo al anterior comercializador	
3	Carta Exoneración de Contribución	Obtener la exoneración de la contribución del artículo 47 de la Ley 143 de 1994	
4	Carta Voluntad Precio de Bolsa	Tramitar el registro de la(s) Frontera(s) ante el Administrador del Mercado	
5	Información Técnica Fronteras	Tramites de cambio de comercializador y registro	
6	Documentación del Cliente	Creación del cliente en bases de datos internas de AES Colombia.	

Los trabajos previstos para la realización de la visita de cambio de comercializador incluyen las siguientes actividades:

- Inspección visual al sistema de medida;
- Levantamiento de información de los componentes del sistema;
- Retiro de sellos del comercializador saliente;
- Configuración de equipos de comunicación;
- Instalación de sellos AES CHIVOR;
- Levantamiento de actas de cambio de comercializador.

Es de anotar que la labor programada no implica suspensión del servicio de energía y se programa para los días previos al inicio de atención de la frontera.

### **Formularios y Requisitos**

1. Formularios internos para creación de clientes en bases de datos de AES Colombia, donde se anexe certificado de cámara de comercio, cedula de ciudadanía de representante legal, RUT.
2. Carta de cambio de comercializador, dirigida al anterior comercializador.
3. Carta de exoneración de contribución (Si aplica).
4. Carta de voluntad a precio de bolsa.
5. Hoja de vida de la frontera, en la que se evidencie el cumplimiento de las disposiciones previstas en la RES 038 de 2014.

### **Normas Aplicables**

Estos procedimientos atienden a las disposiciones regulatorias establecidas por la CREG ([www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)), de acuerdo a lo dispuesto en las siguientes leyes y resoluciones:

- Constitución Política
- Ley 142 de 1994, la cual contiene el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios.
- Ley 143 de 1994, el artículo 11 permite inferir la existencia de dos clases de usuarios, en tratándose de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.
- Resolución CREG 108 de 1997.
- Resolución CREG 131 de 1998, El artículo 2 establece los límites de potencia o energía mensuales necesarios para que un usuario pueda contratar el suministro de energía en el mercado competitivo.
- Resolución CREG 015 de 1999.
- Resolución CREG 183 de 2009.
- Ley 1430 de 2010, el artículo 2 reglamentado por el Decreto 2860 de 2013.
- Ley 1450 de 2011, el artículo 102 reglamentado por el Decreto 654 de 2013 (Contribución).
- Concepto CREG 122 de 2006.
- Concepto unificado SSPD No. 38 DE 2020.

## Procedimiento para Toma de Decisión Relacionada con la Atención de Nuevos Clientes

CAMBIO COMERCIALIZADOR MERCADO NO REGULADO								
id	actividad	Días de proceso	CUENTE	CHIVOR	XM	Anterior comercializador	Operador de red	Nota
1	Inicio							
2	Decisión cierre condiciones comerciales, precio, cantidad, fronteras y periodo	T						Solicitud de información técnica al anterior comercializador
3	Legislación contractual	actividad en paralelo						
4	Comunicación decisión de cambio de comercializador. Orden de Compra	T+2						1. Certificado existencia y representación legal. 2. Definición mecanismo de aseguramiento de pago de los consumos efectuados y no facturados. 3. Comunicación solicitud beneficio de exención en el cobro del impuesto de contribución. 4. Formato de creación de Cliente para CHIVOR.
5	Comunicación de representación ante el mercado.	T+8						
6	Entrega documentación Técnica de c/ frontera cumpliendo el código de medida.	T+7						1. Hoja de vida del equipo de medida (anterior comercializador) 2. Validación propiedad de equipos. 3. Certificados de certificación de conformidad de productos expedido por entidad acreditada por el ONAC de los equipos de transformación o certificados de calibración. 4. Certificado de calibración del medidor principal y respaldo. 5. Datos para la comunicación remota con medidor principal y respaldo.
7	Visita técnica inicial	T+9						
8	Comunicaciones de representación ante los Operadores de red	T+9						
9	Coordinación visitas técnicas de cambio de comercializador	T+12						
10	Programación visita técnica.	T+14						
11	Visita de cambio de comercializador	T+15						Prueba de comunicación remota Centro Operación de Medida COM
12	Registro de frontera ante el mercado.	T+20						
13	Publicación fecha de registro y objeciones de los agentes.	T+21						
14	Vencimiento del registro	T+23						
15	Inicio de la representación comercial	T+25						
16	Fin							

### Protocolos de Atención

### Formularios y Requisitos

1. Formularios internos para creación de clientes en bases de datos de AES Colombia, donde se anexe certificado de cámara de comercio, cedula de ciudadanía de representante legal, RUT.
2. Carta de intención de ingreso al mercado no regulado.
3. Carta de exoneración de contribución (Si aplica).
4. Carta de voluntad a precio de bolsa (Si aplica).
5. Información Técnica de la Frontera: Hoja de vida de la frontera, en la que se evidencie el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Res CREG 038 de 2014.

### Costos Asociados a la vinculación

El cambio de comercializador no implica un costo para el usuario, salvo aquellos relacionados con la adecuación de la frontera, si así se requiere, para dar cumplimiento a las disposiciones del código de medida.

En caso de que en la información técnica de la frontera provista por el cliente, se evidencie un incumplimiento con el Código de Medida, se le informarán los costos asociados a la normalización de la misma. Estos costos dependerán del alcance de la labor a realizar, para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en dicha resolución y serán informados al cliente una vez efectuada la revisión de la Información Técnica y la visita de campo antes de realizar el trámite de cambio de comercializador.

El costo del suministro de energía estará asociado a las disposiciones regulatorias vigentes, así como a las condiciones contractuales que se establezcan.

### **Canales de Comunicación**

[www.aescol.com](http://www.aescol.com)

<https://pgrs.aescol.com/public/>

Línea de atención de emergencias

Nacional 01 8000 423 822

Fijo (2) 283 40 66

Oficinas Bogotá

Fijo (1) 594 14 00

[clientescolombia@aes.com](mailto:clientescolombia@aes.com)

Los tiempos de respuesta para la atención de solicitudes, quejas, reclamos y emergencias, varían dependiendo del requerimiento, así:

**Para el caso de PQRS**, serán 15 días hábiles, de acuerdo con lo indicado en el artículo 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994 y el artículo 58 y siguientes de la Resolución CREG 108 de 1997.

Contra algunas decisiones que AES Colombia adopte como respuesta a una PQR, el suscriptor podrá interponer recursos.

Los recursos son actos del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En

ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación del recurso, AES Colombia debe dar respuesta al recurso.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, AES Colombia reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**Para el caso de atención de emergencias,** las solicitudes recibidas a través de la línea serán trasladadas por competencia al operador de red correspondiente en el momento en que el usuario efectuó el reporte.

