



## PROCEDIMIENTO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Cumplimiento Resolución CREG 080 de 2019

### Paso 1.

El usuario contacta al nuevo agente comercializador con el propósito de notificar su intención de cambio. Para ello envía una carta solicitando la intención de cambi0 adjuntando la última factura de energía.

Si la intención del cliente es cambiar de mercado debe notificar en la carta dicha intención.

### Paso 2.

Se realiza visita técnica en la instalación del cliente con el fin de inspeccionar los equipos de medida de energía y verificar el cumplimiento de la Resolución CREG 038 de 2014. Se programan las adecuaciones necesarias para dar cumplimiento a la norma.

### Paso 3.

El nuevo comercializador presenta oferta comercial, la cual el cliente acepta con firma del representante legal, entrega de Copia de la cedula del representante legal, Cámara de comercio inferior a 30 días y RUT.

### Paso 4.

El nuevo comercializador notifica al antiguo comercializador la intención de cambio y solicita el Paz y Salvo de la frontera comercial (el antiguo comercializador tiene un plazo de 5 días hábiles para expedir dicho documento). Adicionalmente se solicita los posibles acuerdos de recaudo que tengan lugar, como: Impuesto de alumbrado público, tasa de seguridad ciudadana, entre otros que pudieran existir.



### **Paso 5.**

El nuevo comercializador coordina con el Operador de red la instalación de equipos y sellos que den conformidad a los equipos de medida (Resolución CREG 038 de 2014). Se realiza el levantamiento de actas que certifican el adecuado funcionamiento de la instalación.

### **Paso 6.**

El nuevo comercializador realiza el registro ante el agente administrador del mercado **XM S.A.**

XM tiene 15 días calendario a partir de la fecha de registro para confirmar la validez del registro, siendo esta última la fecha de oficial de registro e inicio del contrato.

### **Paso 7.**

En los primeros días del mes siguiente al registro oficial de la frontera comercial el nuevo comercializador comienza a facturar el suministro de energía.

### **Nota:**

De acuerdo el artículo 158 de la ley 142 de 1994, el comercializador tiene la obligación de resolver las peticiones quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, para lo cual el agente comercializador ofrecerá diferentes canales de comunicación.