

PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

1. OBJETIVO

Describir los procedimientos asociados al proceso de cambio de comercializador o para incorporación de usuarios en el Sistema Interconectado Nacional.

2. ALCANCE

El proceso aplica para todos los agentes del mercado mayorista que participan en el proceso, incluido el usuario final que elige libremente su prestador del servicio.

3. DEFINICIONES

- **AGENTE:** Cualquiera de las personas a las que se refiere el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.
- **COMERCIALIZADOR:** 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.
- **OR (Operador de red):** 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.

4. TIPOS DE CONTRATOS OFRECIDOS POR SOL&CIELO ENERGÍA

- **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.



SOL&CIELO ENERGÍA S.A.S. E.S.P. - NIT 901562653-9

✉ info@sol-cielo.com 🌐 www.sol-cielo.com

📍 Calle 61 No. 7 - 75 Montería - Córdoba 📞 301 287 2916

Construimos sueños generando progreso para el mundo.



- **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 mínima a 1 año. Resoluciones CREG 131 de 1998 y resolución 183 de 2009.

5. REQUISITOS PARA 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.

Además, para solicitar el cambio de comercializador, es necesario presentar la siguiente documentación:

1. Para cambio de comercializador a Sol&Cielo Energía

a) Para un nuevo suministro:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario del predio.
- RUT.

- Cámara de Comercio (en caso de aplicar).
- Certificado de tradición y libertad expedido por la Oficina de Instrumentos Públicos, con fecha de expedición menor a tres (3) meses, o documento equivalente.
- Diagrama de ubicación geográfica del predio o coordenadas geográficas (X, Y, Z).
- Autodeclaración de cumplimiento RETIE.
- RETIE de instalaciones internas.
- Número de expediente de la legalización del proyecto y estado del proyecto (en construcción, legalizado o etc.).
- Cédula del responsable de la instalación.
- Matrícula profesional del responsable de la instalación.
- Gestión de firmas de la siguiente documentación (debe firmar la persona que figure en el certificado de tradición y libertad)
- Acta de finalización de legación de proyecto red.
- Autorización y contrato en su última versión actualizada.
- Retie de uso final (Si aplica).
- Firma del usuario.
- Estratificación.

b) Para un usuario existente ante el mercado de energía:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario del predio.
- RUT.
- Cámara de comercio (en caso de aplicar).
- Certificado de tradición y libertad y tradición
- Escrituras de la casa (en caso de aplicar)
- Autorización y contrato en su última versión actualizada.
- Factura de energía.

Es importante aclarar que la documentación puede variar dependiendo del Operador de Red (OR) al cual se esté realizando la solicitud.

2. Para cambio de comercializador, se retira de Sol&Cielo Energía

a) Documentos del agente:

- Rut - nueva comercializadora.
- Cámara de comercio.
- Fotocopia de la cédula del representante legal.
- Notificación mecanismos de garantías.
- Certificado de calibración y conformidad de los equipos instalados.
- Registro fotográfico de los medidores.
- Plan de trabajo.

b) Documentos del cliente:

- Cédula del cliente.
- Rut del cliente.
- Cámara de comercio del cliente (si aplica).
- Certificado de libertad y extradición.
- Factura de energía.
- Leasing (si aplica)
- Autorización por parte del cliente.

6. PROCEDIMIENTO

Una vez el usuario haya elegido su nuevo prestador del servicio, el procedimiento que se debe realizar es el siguiente:

1. El usuario interesado contactará al agente que haya elegido nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador. En el caso de que el usuario seleccione a SOL&CIELO ENERGÍA como su nuevo comercializador, el usuario debe proporcionarle al asesor comercial los documentos descritos anteriormente. Adicionalmente se requiere que previamente se haya firmado el contrato respectivo entre las partes y presentado las garantías correspondientes. SOL&CIELO ENERGÍA iniciará el proceso luego de recibido los documentos a más tardar tres (3) días hábiles siguientes al día que se haya recibido la solicitud (**VER ANEXO 1**).

2. El nuevo comercializador deberá radicar ante el comercializador actual, una carta manifestando la intención de cambio del usuario, solicitando la programación de visitas y también el paz y salvo requerido. El paz y salvo debe contener como mínimo:

- 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 el 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.

- g) 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.
- h) 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.

3. El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta 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 este, se deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente la relación de las facturas asociadas al servicio de energía y que deben ser pagadas.

4. Luego de programada la visita de acompañamiento, se realiza la instalación de los equipos de medida del nuevo comercializador. En el momento de realizar la visita se deberá dejar constancia del cumplimiento de los requisitos en cuanto al sistema de medición se refiere, o de los incumplimientos encontrados durante la visita en los equipos instalados.

5. El nuevo comercializador debe inscribir la frontera ante el administrador del sistema de intercambios comerciales (XM).

6. Una vez se haya cumplido con todos los requisitos descritos anteriormente y el nuevo comercializador haya realizado la solicitud de registro de la frontera ante el ASIC(XM) el plazo para dicho registro será el establecido en la Resolución CREG157 de 2011.

Para ver el flujo más detallado (VER ANEXO 2)

SOL&CIELO ENERGÍA S.A.S. E.S.P. - NIT 901562653-9

✉ info@sol-cielo.com 🌐 www.sol-cielo.com

📍 Calle 61 No. 7 - 75 Montería - Córdoba 📞 301 287 2916

Construimos sueños generando progreso para el mundo.



7. CAUSALES DE NEGACIÓN DE LA SOLICITUD:

El cambio de comercializador no se enmarca en negación del servicio, sin embargo, se rechaza la solicitud si no cumple:

- Incumplir los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, según el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o las que las modifiquen o sustituyan.
- No estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.

Así mismo, previo registro de la solicitud:

- El usuario no haya habilitado expresamente al nuevo prestador del servicio para gestionar el cambio de comercializador.

8. MECANISMOS PQRS Y PLAZOS

Los canales de atención para la recepción de las diferentes PQRS son:

- **Correo electrónico:** pqr@sol-cielo.com
- **Página web:** <https://www.sol-cielo.com>
- **Línea telefónica:** 3189203333
- **Oficina física:** Recepción de comunicaciones escritas.

Las solicitudes se clasifican de la siguiente manera:

TIPO	DEFINICIÓN	PREGUNTA PARA CLASIFICAR	EJEMPLO
Petición	Solicitud formal de información, consulta, copia de documentos, aclaración o servicio específico.	¿Está pidiendo información o aclaración sin inconformidad?	¿Pueden enviarme mi factura? ¿Dónde consulto mi historial de consumo?
Queja	Inconformidad respecto al trato recibido, conducta del personal o condiciones del servicio que no afecten	¿Está insatisfecho con la forma o trato recibido?	Me atendieron de manera grosera. El técnico llegó tarde y no obtuve previo aviso de esto atraso.

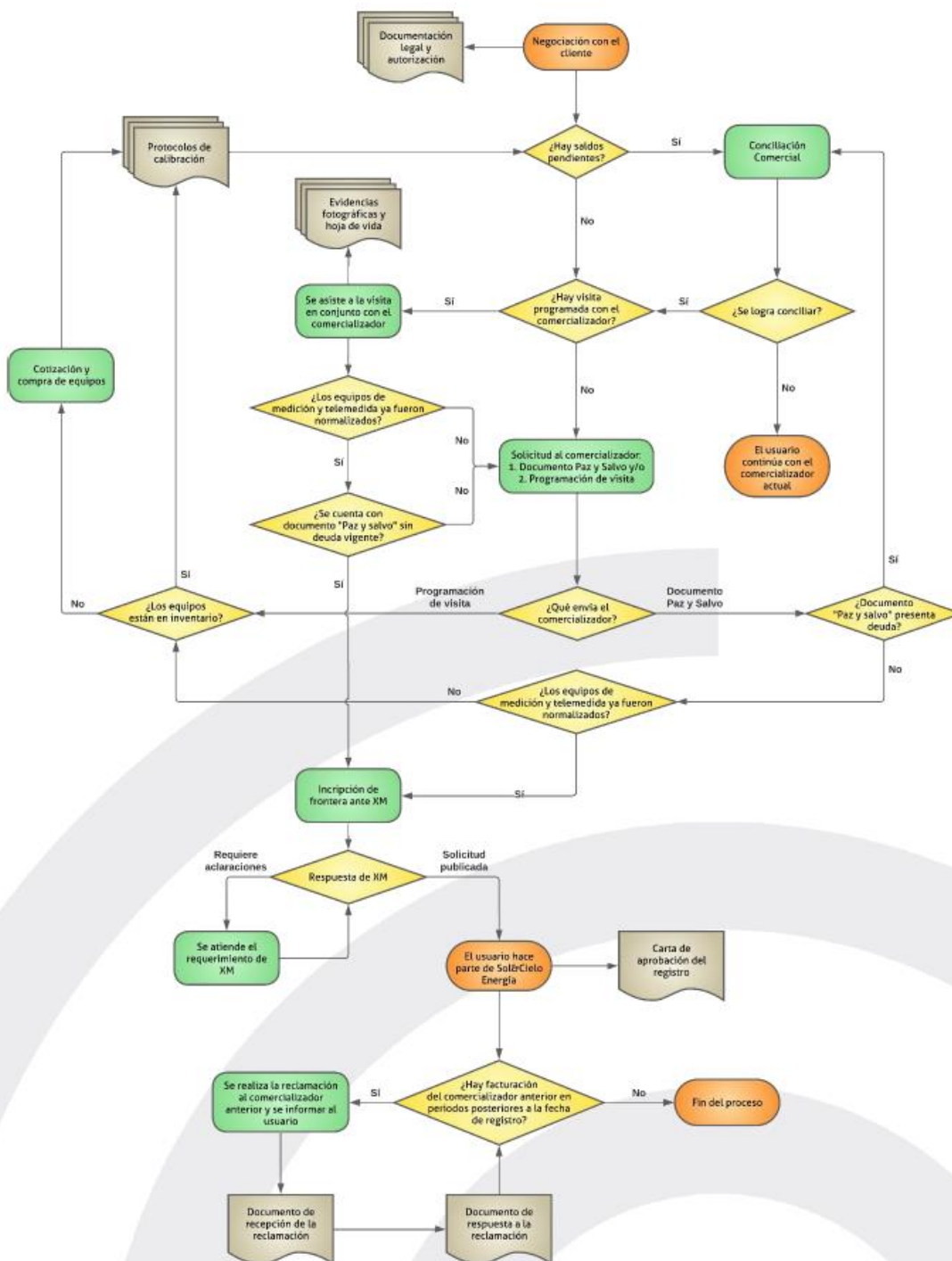
	jurídicamente al cliente.		
Reclamo	Solicitud de corrección, revisión o refacturación de una actuación concreta que afectó directa o económicamente al cliente.	¿Quiere una corrección por un cobro realizado por la factura de la empresa?	Me están cobrando más kWh de los que consumí. Suspendieron mi servicio sin causa.
Sugerencia	Propuesta voluntaria de mejora en procesos, atención o servicios. No implica inconformidad.	¿Está proponiendo una mejora para los procesos de la empresa, esto sin queja ni solicitud directa?	Sería útil una app para consultar estado de cuenta.

Y los tiempos establecidos para la respuesta a PQRS:

Tipo	Tiempo máximo de respuesta legal	
Petición	10 días hábiles	Si corresponde a solicitud de documentación
	15 días hábiles	Si corresponde a solicitud de información
	30 días hábiles	Si corresponde consultas
Queja	15 días hábiles	
Reclamo	15 días hábiles	
Sugerencia	Sin plazo legal	

9. ANEXOS:

ANEXO 1:



ANEXO 2:

