

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- La comercialización de energía eléctrica, consiste en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, conforme a lo señalado en el artículo 1 de la Resolución CREG 024 de 1994.
- La distribución de la energía eléctrica la realiza el Operador de red quien es el agente encargado de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR (Sistema de Transmisión Regional) o de un SDL (Sistema de Distribución Local), incluidas sus conexiones al STN (Sistema de Transmisión Nacional).
- Los usuarios finales del servicio público de energía eléctrica, tienen el derecho de escoger libremente su comercializador.
- GECELCA presta el servicio de comercialización en los mercados relacionados a continuación:

Mercado de Comercialización	Operador de Red	Número de Comercializadores Activos
Boyacá	Empresa de Energía de Boyacá	14
AIR-E	AIR-E	26
CARIBE MAR	CARIBEMAR (Afinia)	25
Santander	Electrificadora de Santander	20

Esta información puede ser consultada en detalle ingresando al enlace del reporte dispuesto por el SUI para tal fin:

<http://www.sui.gov.co/web/energia/reportes/comerciales/comercializadores-instanciados>

- No se incluye el costo unitario de prestación del servicio para dichos usuarios, teniendo en cuenta que GECELCA no atiende usuarios regulados.
 - GECELCA ofrece a los usuarios finales en el mercado No Regulado contratos de energía a largo plazo bajo la modalidad Pague lo Demandado.
- El cambio de comercializador no representa costo asociado por parte de GECELCA para el usuario. Los requisitos que debe cumplir un usuario para realizar el cambio de comercializador, según lo establecido en la Resolución CREG 156 de 2011, son:

REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, (actual 12 meses) 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 realizado el pago de los consumos facturados y garantizar, con un título valor, el pago de los consumos realizados y no facturados.

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 como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador. En el caso de que el usuario seleccione a GECELCA como su nuevo comercializador, el usuario debe enviar una comunicación escrita solicitando a GECELCA ser su comercializador indicando su razón social, dirección, municipio, NIT, NIU, adjuntando certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición inferior a noventa (90) días calendario, RUT, contrato y garantías con su comercializador actual. Adicionalmente se requiere que previamente se haya firmado el contrato respectivo entre las partes y presentado las garantías correspondientes. GECELCA dará respuesta o iniciará el proceso a más tardar diez (10) días hábiles siguientes al día que se haya recibido la solicitud.

2. El nuevo comercializador deberá radicar ante el comercializador actual, una carta manifestando la intención de cambio del usuario, solicitando 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.
- 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.

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. 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).

5. Si el equipo de medida cumple las condiciones, el nuevo comercializador debe inscribir la frontera ante el administrador del sistema de intercambios comerciales (XM). En el caso que el equipo de medida no

cumpla con el Código de Medida, el nuevo comercializador deberá notificar al actual dicho incumplimiento para gestionar las respectivas reparaciones, modificaciones y/o adecuaciones necesarias directamente con el usuario.

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.

Las comunicaciones que deban ser enviadas a GECELCA, para el cumplimiento del presente procedimiento, deberán ser radicadas en las oficinas de Barranquilla, ubicada en la Carrera 55 72-109, Piso 9. Centro Ejecutivo 2 o al correo energia@gecelca.com.co

GECELCA pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de comunicación para la recepción de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos:



1. Página WEB: Deberá ingresar <https://www.gecelca.com.co/pqrs/> y registrar en el formato la información correspondiente a su solicitud.



2. Método escrito: Son recibidas a través del Centro de Administración Documental ubicado en el piso 9 de la Carrera 55 72-109, Barranquilla.



3. Correo electrónico: notificacionesjudiciales@gecelca.com.co