

# CONDICIONES GENERALES PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR



## CONDICIONES GENERALES PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

En cumplimiento con lo dispuesto en el reglamento de comercialización, Resolución CREG 156 de 2011, Resolución CREG 038 de 2014 y Resolución CREG 080 de 2019, presentamos el procedimiento para cambio de comercializador de energía.

### 1. DEFINICIONES GENERALES

**Usuario:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

**Operador de Red:** Empresa encargada de la operación y el mantenimiento de las redes de distribución de energía eléctrica.

**Comercializador Incumbente:** Es el comercializador que atiende el mayor número de usuarios en un sistema o mercado de comercialización, en este caso EBSA.

**Comercializador entrante:** Es el comercializador que atiende algunos clientes o usuarios dentro del mercado de un comercializador incumbente. Para el caso del mercado de Boyacá son los comercializadores de energía diferentes a EBSA.

**Equipo de medida o medidor:** Dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía.

**Frontera comercial:** Corresponde al punto de medición asociado al punto de conexión o medida del usuario, el cual registra los intercambios de energía entre agentes (comercializadores de energía). Dichas fronteras comerciales deben estar registradas ante el ASIC.

**ASIC:** Administrador del sistema de intercambios comerciales de energía.

**CGM:** Centro Gestor de la Medida. Área de las empresas comercializadoras cuya función es la de medir, tele medir y reportar al ASIC, los consumos de energía de las fronteras comerciales.

### 2. CONDICIONES PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Si usted es un cliente que actualmente está con otro Comercializador y quiere elegir a EBSA como su prestador del servicio de energía, puede comunicarse al teléfono 018000999115 o al correo electrónico [servicioalcliente@ebsa.com.co](mailto:servicioalcliente@ebsa.com.co) enseguida lo contactaremos para iniciar las gestiones necesarias para haga parte de nuestro grupo de clientes.

**Si quiere cambiar de comercializador de EBSA a otro Comercializador de energía debe cumplir las siguientes condiciones:**

- **Permanencia mínima:** 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, Resolución 131 de 1998, Resolución CREG 156 de 2011 y o aquellas que las modifiquen o sustituyan. Los tiempos de permanencia se establecen así:
  - ✓ Para un usuario nuevo la permanencia mínima para poder cambiar de comercializador será de doce (12) meses;
  - ✓ El usuario no regulado que cumpliendo con los requisitos mínimos para ostentar dicha condición decida pasar al mercado regulado debe mantenerse en este mercado y ser atendido como usuario regulado por un período mínimo de tres (3) años.
- **Paz y salvo:** Estar a paz y salvo por todo concepto con el comercializador que le presta actualmente el servicio de energía, es decir haber cancelado la última factura expedida por EBSA.
- **Garantías de pago:** En nuevo comercializador o el usuario debe garantizar el pago de los consumos realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo y la fecha real de cambio de comercializador ante XM, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011.
- **Equipo de medida:** Contar con un equipo de medida con registro de consumos horarios y sistema de comunicación de conformidad con el código de medida.

### 3. PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

- a) **Presentar carta de intención:** El usuario interesado debe presentar ante EBSA, o enviar los correos electrónicos [mcastellanos@ebsa.com.co](mailto:mcastellanos@ebsa.com.co) y [bmartinez@ebsa.com.co](mailto:bmartinez@ebsa.com.co) una carta donde manifieste su intención de cambio de comercializador de energía, la cual debe contener como mínimo: Nombre o razón social del inmueble, número de cuenta o NIU (o número del radicado del proyecto) en caso de ser una cuenta nueva, dirección del predio, municipio, número telefónico, correo electrónico y fotocopia de la cedula de ciudadanía, certificado de cámara de comercio RUT si es persona jurídica. Esta carta de solicitud debe ir firmada por el usuario que aparece en la factura de energía o el representante legal si es persona jurídica.
- b) **Otorgar poder a un tercero:** Si el usuario decide otorgar poder especial, amplio y suficiente al nuevo comercializador, este último podrá realizar los tramites correspondiente para cambio de proveedor de energía.
- c) **Presentar solicitud por parte del comercializador:** El comercializador entrante o de elección del cliente deberá radicar una comunicación ante EBSA, la cual debe contener lo siguiente: Nombre o razón social del inmueble, código NIU (número de cuenta EBSA), dirección del predio, localización geográfica, verificación de paz y salvo, datos de contacto del Comercializador, confirmar en el mismo oficio que la frontera a instalar no agrupa otras

instalaciones, conforme al artículo 14 de la resolución 156 de 2011, el comercializador actual verificara si el cliente se encuentra a paz y salvo y se procederá con el siguiente numeral.

- d) **Presentar garantía de pago:** El comercializador debe presentar la carta de garantía de pago de los consumos no facturados y que se originen mientras surte efecto el registro de la frontera comercial ante el ASIC.

De conformidad con el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011, los mecanismos para garantizar el pago de los consumos de energía facturados y no facturados, entre la expedición del Paz y Salvo y el momento en que quede el registro de la frontera ante el ASIC, se garantizar utilizando alguno de los siguientes mecanismos:

- El Usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y garantizar, con un título valor, el pago de los consumos realizados y no facturados.
  - El usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y el prepago de los consumos realizados y no facturados. El consumo no facturado se estimará con base en el promedio de consumo del Usuario durante los últimos seis meses.
  - El nuevo comercializador asumirá el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados, y deberá garantizar este valor mediante una garantía de pago tal como lo estipula CREG 156 de 2011.
- e) **Solicitar programación de la visita técnica conjunta:** Si el cliente se encuentra a paz y salvo, el comercializador solicitara mediante correo electrónico o comunicación escrita la visita técnica conjunta a las instalaciones del cliente, con el objeto de verificar el equipo de medida, realizar las pruebas técnicas y las pruebas de comunicación con el CGM de los dos agentes, detallando los siguientes datos:
- ✓ Fecha y hora de la visita.
  - ✓ Actividades que se van a realizar.
  - ✓ Contacto de la persona delegada del comercializador entrante.
  - ✓ Contacto de la persona delegada del cliente

Como resultado de la visita técnica se realizará un acta de revisión técnica con los datos técnicos de la instalación donde se especifica claramente si dicha revisión es satisfactoria o en caso contrario precisar las inconsistencias. En señal de aceptación el acta debe ser firmada por las partes que atendieron la visita. Si la visita conjunta fue satisfactoria y el sistema de medida cumple las condiciones establecidas en el código de medida, es decir que no se encontraron limitaciones en la medida y la telemedida el comercializador continuara el proceso.

- f) **Solicitar Paz y salvo:** El Comercializador solicitará a EBSA el paz y salvo de la cuenta del cliente, el cual se expide en el formato establecido por el ASIC, medio magnético y firmado digitalmente. EBSA dispondrá de máximo 5 días hábiles para dar respuesta a esta solicitud.
- g) **Registrar la frontera comercial ante el ASIC:** El comercializador adelantará el registro de la frontera ante el ASIC. El ASIC asignará la fecha y hora de registro de la frontera comercial e informará al comercializador.
- h) **Facturación y pago del último consumo:** EBSA realizará la liquidación y facturación del consumo de energía registrado hasta la fecha y hora de registro de la frontera comercial y enviará la factura al cliente para su correspondiente pago, el cual deberá ser informado por el cliente para su aplicación.
- i) **Suspensión o inactivación de la cuenta:** Una vez cancelada la última factura y aplicado el pago EBSA procederá a inactivar la cuenta y suspenderá los cobros por concepto de energía. Si la cuenta presenta algún acuerdo de pago y financiación la cuenta se suspenderá una vez se hayan completado la totalidad de los pagos.
- j) **Costos asociados al cambio de comercializador:** Los costos asociados al cambio de comercializador son únicamente los generados por el acompañamiento a la visita técnica conjunta los cuales están publicados en la página web de EBSA y estos deberán ser asumidos por el comercializador. Cualquier visita técnica adicional solicitada por el comercializador para revisión de la instalación o los equipos de medida o comunicación serán cobrados al comercializador.
- k) **Información adicional:** cualquier información adicional se puede realizar la consulta a los correos [servicioalcliente@ebsa.com.co](mailto:servicioalcliente@ebsa.com.co)