

1. OBJETIVO.

Realizar el trámite para el cambio de usuarios a otros comercializadores.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica sólo para usuarios que cambian de comercializador, inicia con la solicitud del cambio y finaliza con el registro en XM de la nueva frontera.

3. RESPONSABLES.

Subgerente Comercial, Subgerente de Gestión Energética, Jefe División Cartera y Mercadeo, Jefe División de Facturación, Jefe División de Pérdidas, Centro Técnico, personal encargado del proceso de otros comercializadores, Profesional encargado del Centro de Gestión de la Medida (CGM) y Agente Comercializador.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES.

Agente: Comercializador o Generador de energía eléctrica.

Centro de Gestión de Medidas, CGM: Área o dependencia que verifica el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 18 de la Resolución CREG 038 de 2014.

Comercializador de Energía Eléctrica: 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 y consiste en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados.

Frontera Principal: Es la frontera comercial de un Usuario Regulado o No Regulado, a partir de la cual se encuentran conectados la frontera comercial y los activos de conexión al Sistema Interconectado Nacional de un Generador Embebido, de un usuario o de varios de los anteriores.

Frontera Embebida: Es la frontera comercial de un usuario o Generador Embebido que se conecta al SIN mediante los activos de conexión de terceros a través de una frontera Principal.

Generador Embebido: En el ámbito la Resolución CREG-006 de 2003, se refiere a Generadores de energía eléctrica con fuentes convencionales y fuentes no convencionales, Cogeneradores y Plantas Menores.

OR: Operador de Red

Sistema de Distribución Local (SDL): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los Niveles de Tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en un Mercado de Comercialización.

Sistema de Transmisión Regional (STR): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión del Operador de Red al Sistema de Trasmisión Nacional y el conjunto de líneas, equipos y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en

el Nivel de Tensión 4. Los STR pueden estar conformados por los activos de uno o más Operadores de Red (OR).

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, 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.

Usuario No Regulado: Para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a 100 kilovatios (kW) o a un consumo mensual mínimo de energía de 55.000 kilovatios hora (kWh), definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor. Es requisito indispensable que el usuario instale un equipo de medición con capacidad para efectuar tele medida.

Usuario Regulado: Los usuarios regulados son personas naturales o jurídicas, con una demanda en kilovatios (kW) o determinado consumo mensual en kilovatios hora (kWh), que no cumplen las condiciones mínimas de demanda y/o potencia para ser considerados Usuarios No Regulados. Las tarifas aplicadas se encuentran reguladas por la CREG, según las disposiciones establecidas por este ente regulador.

Usuarios de los STR o SDL. Son los Usuarios finales del servicio de energía eléctrica, Operadores de Red y Generadores conectados a estos sistemas.

XM: Compañía de Expertos en Mercados, es la empresa que opera y administra el mercado eléctrico colombiano, XM es una empresa filial de ISA.

5. GENERALIDADES.

El proceso de cambio de comercializador tiene dos vías:

- a- Cuando el usuario de CEDENAR S.A E.S.P. elige otro comercializador.
- b- Cuando el usuario de otro comercializador selecciona a CEDENAR S.A E.S.P. como su nuevo comercializador.

“El cambio de comercializador se regula de acuerdo a la resolución CREG 108 de 1997 artículo 15 y resolución CREG 156 de 2011 artículos 53 a 59. La cual establece que los usuarios de electricidad en Colombia pueden seleccionar libremente al prestador del servicio.”

Diferenciación entre Comercializador y Operador de Red:

El comercializador de energía eléctrica es aquel que compra y vende energía eléctrica en el mercado mayorista, cuya venta tiene como destino otras operaciones en dicho mercado o los usuarios finales.

El Operador de Red de Sistema de Transmisión Regional –STR- y Sistema de Distribución local –SDL- (OR) es el encargado de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al

STN y para todos los propósitos tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG.

Conforme lo establecido en la Resolución CREG 156 de 2011, se informan los requisitos para realizar un cambio de Generador/Comercializador o Comercializador:

- Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el anterior Generador/Comercializador o Comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997 y la Resolución CREG 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- Estar a paz y salvo con el Generador/Comercializador o Comercializador que le presta el servicio.
- Haber garantizado al Generador/Comercializador o Comercializador anterior el mecanismo que asegure el pago de consumos no facturados al momento de generar el paz y salvo. Artículo 58, CREG 156 de 2011.
- Dar cumplimiento al código de medida de acuerdo a las Resoluciones CREG 108 de 1997, 156 de 2011 y 038 de 2014.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

A continuación, se describen las actividades para el cambio de comercializador, donde el usuario debe cumplir con los lineamientos de comercialización establecida en la Resolución CREG 156 de 2011, permitiendo que el usuario contacte al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilite expresamente para gestionar el cambio de comercializador.

6.1 PROCEDIMIENTO USUARIO DE CEDENAR S.A E.S.P. ELIGE OTRO COMERCIALIZADOR.

6.1.1 NOTIFICACIÓN SOLICITUD DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y RADICACION OFICIO DE RESPONSABILIDAD DE CONSUMOS.

El usuario o agente comercializador solicita el Paz y Salvo de cartera en forma escrita o mediante correo electrónico a la División de Cartera y Mercadeo de CEDENAR S.A. E.S.P. CEDENAR S.A. E.S.P. recibe la notificación por parte del nuevo agente comercializador, donde le comunica la decisión del cliente de cambio de comercializador con los datos de la razón social del inmueble, NIT, propietario, dirección, municipio, código interno (si está en facturación), número telefónico del contacto y anexar la notificación de cambio de comercializador y un oficio firmado que asegure el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados de acuerdo a lo establecido en artículo 58 de la res. CREG 156/2011.

6.1.2 REVISAR EL ESTADO DE CUENTA DEL USUARIO QUE SOLICITA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.

El Profesional encargado del proceso de Cartera verifica el estado de la obligación para expedir o negar el Paz y Salvo de cartera. Seguidamente, se envía al Centro de Gestión de la Medida (CGM), la información sobre el cambio de comercializador, quien deberá realizar la visita de diagnóstico. Esta actividad debe efectuarse dentro del plazo señalado en el numeral 6.1.4, indicando la fecha y hora en que la realizará. En caso de no recibir respuesta por parte del CGM, se entenderá que se ha cumplido con este requisito y se procede a emitir el paz y salvo.

6.1.3 GENERAR PAZ Y SALVO.

CEDENAR S.A E.S.P. da respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. El responsable de Cartera genera el Paz y Salvo respectivo con firma digital que se entrega al usuario o agente comercializador de acuerdo al formato de XM, enviado por correo con copia a Centro de Gestión de la Medida CGM.

6.1.4 CONSULTA FRONTERAS EN PROCESO DE REGISTRO.

Una vez el nuevo agente registra la frontera ante XM, se verifica el reporte de nuevas fronteras en registro el cual es consultado por el Centro de Gestión de la Medida (CGM), quien deberá nuevamente verificar con el nuevo agente el cumplimiento del código de medida y teled medida para expedir el acta recibo técnico.

6.1.5 ACTA DE CUMPLIMIENTO CODIGO DE MEDIDA.

El Centro Técnico junto con el nuevo comercializador realizan visita en sitio al usuario, para generar el acta de revisión integral donde se registra el cumplimiento del código de medida. De encontrar conforme la revisión el nuevo comercializador podrá registrar la frontera ante XM, de lo contrario deberá acatar las observaciones y los correctivos necesarios para dar continuidad al proceso de cambio de comercializador.

6.1.6 ENVIO CARTA XM.

La División de Cartera y Mercadeo envía la carta de registro de frontera expedida por XM a Matriculas, CGM, Facturación y Distribución con el fin de registrar en el SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL como usuario de otro comercializador para la respectiva facturación.

6.1.7 LIQUIDAR Y CANCELAR LA MATRICULA DE USUARIO.

El área de Facturación liquida el periodo de consumo con la información de la carta del XM, y solicita la cancelación de la matricula a la División de Pérdidas.

En caso que el usuario presente cartera, la División de Pérdidas debe reportarlo al Jefe de la División de Cartera y Mercadeo para realizar la gestión de cobro a través de la carta de responsabilidad de consumos.



PROCEDIMIENTO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Página 1 de 8

PRO-CCION-GCE-001

VERSIÓN:2.0

12/ABRIL/2021

6.2 PROCEDIMIENTO USUARIO DE OTRO COMERCIALIZADOR SELECCIONA A CEDENAR S.A E.S.P. COMO SU NUEVO COMERCIALIZADOR.

El usuario o CEDENAR S.A E.S.P. debe solicitar al anterior comercializador el Paz y Salvo en forma escrita o mediante correo electrónico.

El usuario debe estar a paz y salvo con el Generador/Comercializador o Comercializador que le presta el servicio.

CEDENAR S.A E.S.P. debe garantizar al Comercializador anterior el mecanismo que asegure el pago de consumos no facturados al momento de generar el Paz y Salvo.

Dar cumplimiento al código de medida de acuerdo a las Resoluciones CREG 108 de 1997, 156 de 2011 y 038 de 2014.

A continuación, se describen las actividades para el cambio de comercializador, donde el usuario debe cumplir con los lineamientos de comercialización establecida en la Resolución CREG 156 de 2011, permitiendo que el usuario elija a CEDENAR S.A E.S.P. como nuevo prestador del servicio y lo habilite expresamente para gestionar el cambio de comercializador.

6.2.1 NOTIFICACION SOLICITUD DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y RADICACION OFICIO DE RESPONSABILIDAD DE CONSUMOS

CEDENAR S.A E.S.P. solicita el Paz y Salvo de Cartera en forma escrita o mediante correo electrónico al anterior comercializador. El anterior comercializador recibe la notificación por parte de CEDENAR S.A E.S.P., donde le comunica la decisión del cliente de cambio de Comercializador con los datos de la razón social del inmueble, NIT, propietario, dirección, municipio, código interno (si está en facturación), número telefónico del contacto y anexar la notificación de cambio de comercializador y un oficio firmado que asegure el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados de acuerdo a lo establecido en artículo 56 de la res. CREG 156/2011.

6.2.2 RECEPCIÓN DE PAZ Y SALVO

El Profesional encargado del proceso de Cartera recibe y verifica el estado del Paz y Salvo de cartera.

6.2.3 ACTA DE CUMPLIMIENTO CODIGO DE MEDIDA.

El Centro Técnico con previa notificación al anterior comercializador realizan visita en sitio al usuario, para generar el acta de revisión integral donde se registra el cumplimiento del código de medida, verificación código interno anterior o en su defecto creación de nueva matrícula. De encontrar conforme la revisión CEDENAR S.A. E.S.P. podrá registrar la frontera ante XM, de lo contrario se solicitará al usuario acatar las observaciones y los correctivos necesarios para dar continuidad al proceso de cambio de comercializador.

6.2.4 REGISTRO DE LA FRONTERA.

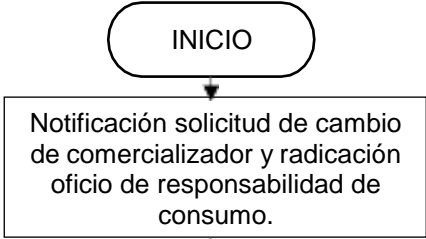
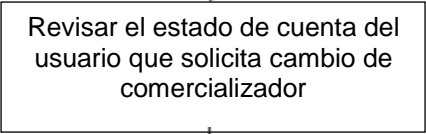
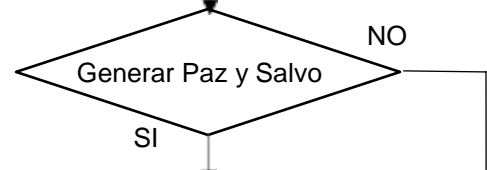
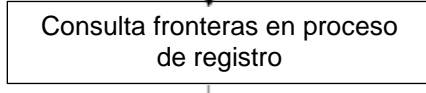
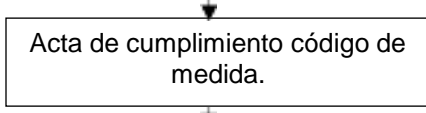
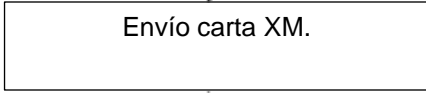
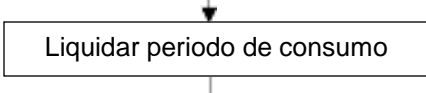
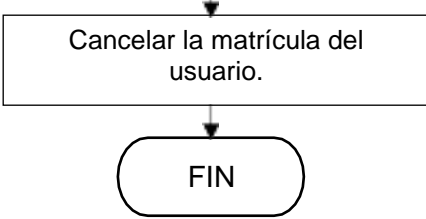
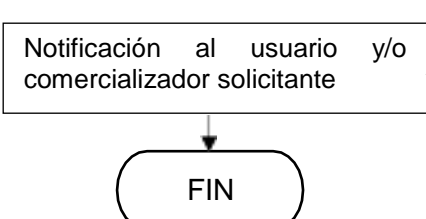
CEDENAR S.A. E.S.P., registra la frontera ante XM, y verifica en el reporte de nuevas fronteras si existe la objeción o cancelación de la misma por parte del anterior agente.

En caso de existir objeciones o solicitudes de cancelación se debe reportar dentro de los términos establecidos para su gestión al área competente.


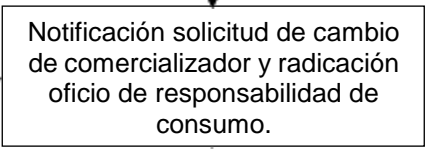
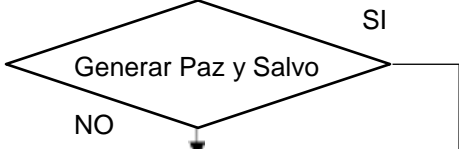
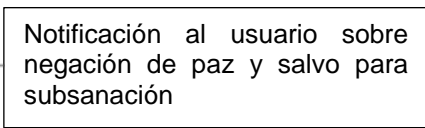
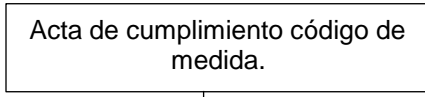
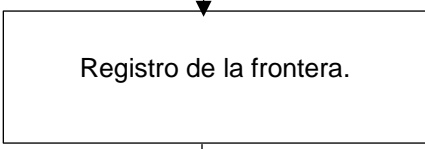
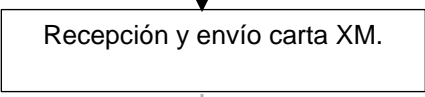
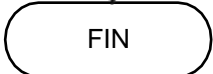
6.2.5 RECEPCION Y ENVIO CARTA XM.


Finalmente, el profesional de Cartera de CEDENAR S.A E.S.P. envía la carta de registro de frontera expedida por XM a Matriculas, CGM, Facturación y Distribución con el fin de registrar en el SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL como nuevo usuario para la respectiva facturación. De igual manera se confirma el registro por correo electrónico al usuario.

6.3 DIAGRAMA DE FLUJO USUARIO DE CEDENAR S.A E.S.P. ELIGE OTRO COMERCIALIZADOR.

NO	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	REGISTRO
1.		Usuario o agente comercializador	Oficio o Correo electrónico
2.		División de Cartera y Mercadeo.	
3.		División de Cartera y Mercadeo.	Formato XM paz y salvo.
4.		Centro de Gestión de la Medida	Archivo XM
5.		Centro Técnico.	Acta
6.		División de Cartera y Mercadeo.	Carta XM
7.		División de Facturación	Factura
8.		División de Pérdidas	
9.		División de Cartera y Mercadeo.	Oficio, corre electrónico

6.4 DIAGRAMA DE FLUJO USUARIO DE OTRO COMERCIALIZADOR SELECCIONA A CEDENAR S.A E.S.P. COMO SU NUEVO COMERCIALIZADOR

NO	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	 <p>INICIO</p>		
	 <p>Notificación solicitud de cambio de comercializador y radicación oficina de responsabilidad de consumo.</p>	División de Cartera y Mercadeo.	Oficio o Correo electrónico
2.	 <p>Generar Paz y Salvo</p>	Agente comercializador	Formato XM paz y salvo.
3.	 <p>Notificación al usuario sobre negación de paz y salvo para subsanación</p>	División de Cartera y Mercadeo.	Oficio, correo electrónico, Formato XM paz y salvo.
4.	 <p>Acta de cumplimiento código de medida.</p>	Centro Técnico.	Acta
5.	 <p>Registro de la frontera.</p>	División de Cartera y Mercadeo.	Frontera XM
6.	 <p>Recepción y envío carta XM.</p>	División de Cartera y Mercadeo.	Carta XM, correo electrónico
	 <p>FIN</p>		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 PROFESIONAL UNIVERSITARIO I DIVISION CARTERA Y MERCADERO	 JEFE DIVISION CARTERA Y MERCADERO	 SUBGERENTE COMERCIAL (e)