

# ENERCO

01

## CONTACTO INICIAL

El usuario se contacta con el nuevo agente prestador del servicio de energía eléctrica con el propósito de adelantar el proceso para cambio de comercializador, para tal fin suministrará la última factura de energía.

02

## PROGRAMACIÓN VISITA TÉCNICA

Se coordina visita técnica en las instalaciones del cliente para inspección del grupo de medida con el fin de verificar cumplimiento de Resolución CREG 038 de 2014 y determinar costos para proceder con el cambio, una vez analizado cada caso se revisan condiciones comerciales especiales.

→ Para descargar Tabla 1. Costo cambio de medida de clic aquí.

03

## PRESENTACIÓN DE OFERTA Y FIRMA ORDEN DE COMPRA

El nuevo agente comercializador presenta oferta comercial, la cual el cliente acepta mediante orden de compra y carta de voluntad en caso de presentarse cambio de mercado de regulado a no regulado, dichos documentos serán firmados por el representante legal, anexando la documentación que así lo acredita.

- Cámara de comercio inferior a 30 días y renovada.
- RUT.
- Cédula representante legal.

04

## TRAMITE DE INICIO ANTE EL ACTUAL COMERCIALIZADOR

Mediante el formato de solicitud de cambio de comercializador, el cliente otorga poder en su representación al nuevo agente para tal fin, donde se solicitará la paz y salvo y el mecanismo de pago, que garantiza que el usuario se encuentra al día con sus obligaciones y adicional asegura el pago de la deuda por energía consumida durante el proceso de cambio con el actual comercializador, según artículo 58 resolución CREG 156 de 2011

Descargue aquí lo siguiente:

- Solicitud cambio de comercializador.
- Mecanismo de pago.

05

## RESPUESTA PAZ Y SALVO

El actual comercializador tendrá 5 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, para confirmar o negar que el cliente se encuentre a paz y salvo según lo dispuesto en el Art. 56 numeral 3 de la resolución CREG 156 de 2011.

06

## INSTALACIÓN DE EQUIPOS

El nuevo agente comercializador coordina la maniobra para el cambio de equipos de medida, donde asistirá el comercializador actual, el nuevo comercializador y el operador de red, dejando registro fotográfico y acta de instalación sobre la medición de energía.

07

## REGISTRO ANTE XM – ADMINISTRADOR DE MERCADO

El nuevo agente comercializador realiza el registro del contrato ante el administrador del mercado - XM, inscripción que quedará en firme 15 días después del registro, siendo esta la fecha de inicio del contrato con el nuevo agente comercializador.

08

## ENTREGA DE PRIMER FACTURA

El nuevo agente comercializador realiza entrega de la primer factura, adjuntando carta de bienvenida, contrato de condiciones uniformes y el registro ante el administrador del sistema de intercambios comerciales - XM, dando así inicio a la nueva relación comercial, indicando canales de comunicación.

09

## CANALES DE COMUNICACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA A PQR

Según 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.

→ Para conocer los canales de comunicación de clic aquí.