

Cambio de prestador de servicio de energía eléctrica

Cambio de prestador de servicio de energía eléctrica

Además de los derechos consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, el Usuario de servicios públicos domiciliarios tiene derecho a escoger libremente su prestador de servicio de energía eléctrica para que lo atienda según sus necesidades y requerimientos de suministro (Artículo 9 de la Ley 142 de 1994).

Por medio de la Resolución 156 de 2011, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG ***“adopta el Reglamento de Comercialización, como parte del Reglamento de Operación, que contiene el conjunto de disposiciones que regulan los derechos y obligaciones de los agentes que realizan la actividad de comercialización de energía eléctrica”***.

Conceptos básicos

Las siguientes definiciones, se encuentran consagradas en las Resoluciones CREG 156 de 2011 y 015 de 2018.

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.

Usuario regulado: Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Aquí están la mayoría de usuarios comerciales, oficiales y los residenciales clasificados por estratos socioeconómicos, y algunos industriales.

Usuario no regulado: Persona natural o jurídica que realiza una demanda de energía superior a 2 Mega vatios (2Mw). Ellos pueden negociar libremente los costos de las actividades relacionadas con la generación y comercialización de energía. En este nivel de consumo están industriales y comerciales que son grandes consumidores.

Comercializador: agente que se encarga de comprar la energía eléctrica en el mercado mayorista, para abastecer la demanda de energía de los usuarios. En otras palabras, la actividad principal del comercializador es intermediar entre los agentes que generan y transportan la energía y el usuario final que la consume.

Operador de Red – OR: entidad encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional – STR o Sistema de Distribución Local - SDL, incluidas sus conexiones al Sistema de Transmisión Nacional - STN. 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 o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una empresa de servicios públicos domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite cargos por uso corresponde a un municipio.

Comercializadores con operación comercial en la red de distribución de AIR-E S.A.S. E.S.P.

Además de AIR-E S.A.S. E.S.P. en calidad de comercializador, existen otras 23 comercializadoras de energía con operación comercial en la red de AIR-E S.A.S. E.S.P. distribuidor:

AES CHIVOR
CELSIA COLOMBIA
COLOMBINA ENERGIA
COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE
DICEL
DICELER
ECOPETROL ENERGIA
ELECTROHUILA
EMCALI
EMGESA
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN

ENERCO
ENERTOTAL
GECELCA
ISAGEN
ITALCOL ENERGIA
PROFESIONALES EN ENERGIA
QI ENERGY
RENOVATIO TRADING
RUITOQUE
TERPEL ENERGIA

Costo unitario de prestación del servicio de energía para usuarios regulados

Para consultar el Costo Unitario – CU de prestación del servicio a usuarios regulados dentro del mercado de comercialización de AIR-E S.A.S. E.S.P., puede acceder en la página web <https://www.air-e.com/hogares/mi-factura/conoce-nuestras-tarifas> .

Clases de contrato ofrecidos por AIR-E S.A.S. E.S.P. comercializador a sus usuarios

Actualmente AIR-E S.A.S. E.S.P. atiende usuarios en el mercado regulado y en el mercado no regulado.

Por medio del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, nuestra Compañía se compromete a prestar el servicio público domiciliario de energía según las condiciones pactadas. Este contrato debe ser uniforme, de tal manera que ofrezca



las mismas condiciones (derechos y deberes) para la prestación del servicio a todos los habitantes de la región que pertenezcan al **mercado regulado**. Puede acceder a nuestro CCU a través del siguiente link: <https://www.air-e.com/nuestra-empresa/-normatividad/contrato-de-condiciones-uniformes>

Para el caso de los usuarios que pertenecen al **mercado no regulado**, se suscribe un contrato entre las partes en el que pueden negociar libremente los costos de las actividades relacionadas con la generación y comercialización de energía y se establecen las condiciones para la prestación del servicio.

Requisitos regulatorios para el cambio de prestador para Usuarios regulados y no regulados

Para el cambio de prestador de energía, el nuevo agente verificará que el usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos (Artículo 54, Resolución CREG 156 de 2011):

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.

A continuación se relacionan los mecanismos para garantizar el pago:

- a. 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.
- b. 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.
Si queda un saldo a favor del Usuario, este podrá autorizar al nuevo comercializador para que lo reclame al comercializador que le prestaba el servicio y lo abone al pago de la siguiente factura.
- c. Previo acuerdo entre el Usuario y el nuevo comercializador, este asumirá el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados. El nuevo comercializador deberá cobrar al Usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.

Procedimiento para solicitar el cambio de prestador del servicio de energía

1. Realizar la solicitud formal para el cambio de comercializador del Usuario final, remitiendo la siguiente documentación:
 - ✓ Comunicación escrita del Nuevo Comercializador que pretende al Usuario final, en la que manifiesta que ha sido elegido para suministrar el servicio de energía eléctrica (Citar el número de identificación del contrato - NIC, nombre del cliente, dirección, municipio). Anexar copia del certificado de cámara de comercio y copia simple del documento de identidad del representante legal, copia de recibo de energía.
 - ✓ Comunicación escrita del Usuario final, mediante la cual ha manifestado su voluntad de cambiar de proveedor de energía.
 - ✓ Mecanismo de garantía escogido por el Usuario para asegurar el pago de los consumos causados y no facturados durante el proceso de cambio de comercializador (Cumplimiento del artículo 58 de la resolución CREG 156 de 2011).
2. El Usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador actual que le presta el servicio, el documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011.
3. Se coordina la visita técnica para la adecuación de la frontera comercial, garantizando el cumplimiento del Código de Medida (Resolución CREG 038 de 2014).
4. Cumplido los pasos anteriores, el nuevo comercializador procede con el registro formal de la frontera comercial en el mercado de energía mayorista – XM.

¿Qué me ofrece Air-e S.A.S. E.S.P. como Comercializador de Energía?

- Marcando 115 desde línea fija o móvil de cualquier operador las 24 horas 7 días de la semana, estamos disponibles a través de nuestra oficina telefónica para atender reportes de daños, PQRs, convenios de pago entre otros.
- Disponemos del chat virtual para resolver inquietudes sobre el servicio de energía eléctrica con atención personalizada.
- Contamos con 36 Centros de Atención Presencial.
- Puede solicitar tu turno a través de la página web www.air-e.com, para ser atendido en nuestros Centros de Atención Presencial.



energía que transforma

- Descargando desde las tiendas de iOS y Android la aplicación móvil App Air-e, los clientes pueden registrarse ingresando su NIC (Número de Identificación de Contrato asociado a su factura del servicio de energía) para reportar daños, con la opción de incluir imágenes del incidente que se está registrando y ubicar el punto exacto del daño, asistidos con una herramienta de localización geográfica.
- Tenemos a tu disposición 5.084 puntos de pagos, además puedes realizar el pago de tu factura desde el Botón de pago PSE.
- Contamos con facturas digitales para preservar el medio ambiente, solicítala a través de nuestros Canales de Atención.
- Atención personalizada integral a través de nuestros ejecutivos de cuenta para Grandes Clientes y Cuentas Especiales.

Canales de Atención Air-e S.A.S. E.S.P.

Para Air-e S.A.S. E.S.P. es importante la cercanía con nuestros clientes y por eso, es indispensable para presentar una petición, queja y reclamo ante la empresa de una manera fácil, rápida y gratuita, tener presente el número de identificación del contrato NIC y puedas acceder a través de la oficina virtual que está disponible en todo momento.

Como respuesta a cualquier solicitud que hagas, Air-e S.A.S. E.S.P. te dará contestación por medio del correo electrónico que deberás registrar en la plataforma.

Además puedes contactarte con Air-e S.A.S. E.S.P. a través de los siguientes canales de Atención:

Canal de atención al cliente

- Oficina Virtual
- Chat Virtual
- Aplicativo para teléfonos móviles “App Air-e”
- Línea Oficina telefónica 115 desde cualquier operador fijo o móvil.
- Centros de atención presencial

Canal de Comunicación e información

- www.air-e.com



Primera edición Octubre de 2020

Unidad de Compliance - Gerencia de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno.
Barranquilla.