

PROCESO Y REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA - NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL Y DERECHO DEL USUARIO

En virtud del artículo 9.2 de la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen derecho a elegir libremente el prestador del servicio público domiciliario de energía eléctrica, sujeto al cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables al cambio de comercializador.

NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. pone a disposición de los usuarios la siguiente información sobre requisitos, canales de atención y etapas generales del procedimiento, con el fin de garantizar información clara, suficiente y oportuna.

2. MARCO NORMATIVO APLICABLE

Este procedimiento se encuentra enmarcado en lo establecido por:

- Ley 142 de 1994.
- Resolución CREG 108 de 1997
- Resolución CREG 156 de 2011 (Reglamento de Comercialización).
- Resolución CREG 038 de 2014 – Código de Medida.
- Resolución CREG 131 de 1998.
- Resolución CREG 080 de 2019.
- Resoluciones CREG 135 y 174 de 2021 cuando resulten aplicables a usuarios con autogeneración o esquemas especiales de frontera.
- Demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

3. DEFINICIONES

- **Comercializador:** Agente que realiza la compra de energía eléctrica y su venta a usuarios finales, regulados o no regulados, en los términos de la regulación vigente.
- **Operador de Red (OR):** Agente responsable de la planeación, expansión, operación y mantenimiento de las redes eléctricas, que no cambia durante el proceso de cambio de comercializador.
- **Frontera Comercial:** Punto de medición a través del cual se determina el consumo de energía de un usuario para fines de liquidación comercial.
- **Usuario Final:** Persona natural o jurídica que recibe el servicio de energía eléctrica para su propio consumo.
- **AGPE (Autogenerador a Pequeña Escala):** Usuario que genera energía eléctrica principalmente para atender sus propias necesidades y que, en los casos permitidos por la regulación, puede entregar excedentes a la red.

4. TIPOS DE CONTRATOS OFRECIDOS POR NEU ENERGY S.A.S E.S.P

- a) **Usuarios Regulados:** Para los usuarios que pertenezcan a este mercado la relación comercial se realizará a través del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario, conforme a la Ley 142 de 1994.

Razón social: NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

Cra 49 # 61 Sur 540 Bodega 106 Sabaneta, Antioquia.

Nit: 901.302.727-0 | Colombia.

www.erco.energy

NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. publica en su página web la información tarifaria aplicable a usuarios regulados, incluido el Costo Unitario de prestación del servicio y sus componentes, en el enlace dispuesto para tal fin. (<https://erco.energy/co/servicios/comercializacion/tarifas>).

- b) **Usuarios No Regulados:** Para los usuarios pertenecientes al mercado no regulado, la relación comercial se regirá por un contrato bilateral cuyas condiciones comerciales serán libremente pactadas entre las partes, de conformidad con la regulación aplicable. La permanencia, terminación y condiciones de cambio estarán sujetas a lo previsto en el respectivo contrato y en las disposiciones regulatorias vigentes.

5. REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Para adelantar el proceso de cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá verificar, según corresponda, que el usuario cumpla con los siguientes requisitos:

- Cumplir las condiciones de permanencia mínima o terminación aplicables frente al comercializador actual, de conformidad con la regulación y/o con las condiciones contractuales aplicables.
- Estar a paz y salvo por los consumos ya facturados, cuando ello sea exigible conforme a la regulación vigente.
- Garantizar el pago de los consumos no facturados conforme al artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011, mediante alguno de los mecanismos allí previstos.
- Suministrar la información necesaria para tramitar el cambio, incluyendo como mínimo identificación del usuario, dirección del inmueble, NIU o datos de la frontera comercial, y autorización expresa al nuevo comercializador para adelantar la gestión.
- Contar, cuando aplique, con las condiciones técnicas y de medición requeridas para el registro o actualización de la frontera comercial.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Solicitud y Habilitación

El usuario interesado deberá presentar su solicitud ante el nuevo comercializador y autorizarlo expresamente para adelantar, en su nombre, las gestiones asociadas al cambio de comercializador ante el comercializador actual y los demás agentes que corresponda.

Canales de solicitud

El usuario podrá presentar la solicitud de cambio de comercializador a través de los canales de atención habilitados por NEU ENERGY S.A.S. E.S.P., entre ellos:

- Correo electrónico: suporte@erco.energy
- Página web: [NEU Energy | ¡Ahorra en tu Factura de Energía!](#)
- Línea telefónica: (601) 665 9652

Nota: El trámite de cambio de comercializador no genera cobro por sí mismo al usuario. Sin perjuicio de lo anterior, cuando para hacer efectivo el cambio se requieran adecuaciones del sistema de medida, actualización de la frontera comercial u otras actuaciones técnicas necesarias, podrán generarse los costos asociados que resulten aplicables conforme a la regulación vigente.

6.2. Paz y Salvo

Conforme al artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011:

Razón social: NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

Cra 49 # 61 Sur 540 Bodega 106 Sabaneta, Antioquia.

Nit: 901.302.727-0 | Colombia.

www.erco.energy

- El comercializador actual deberá emitir el paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud.
- Debe incluir: nombre del usuario, dirección del predio, NIU, último periodo facturado, cartera corriente, acuerdos de pago y procesos pendientes.
- No es exigible paz y salvo por consumos no facturados.

Adicionalmente, la expedición del paz y salvo no podrá supeditarse al pago de consumos no facturados, los cuales deberán ser cubiertos mediante alguno de los mecanismos previstos en la regulación.

Nota: Su omisión de información no invalida el documento.

6.3. Mecanismos para Asegurar el Pago (Artículo 58, CREG 156 de 2011)

Según el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011, el usuario debe cumplir uno de los siguientes mecanismos:

- Pago de los consumos facturados y otorgamiento de título valor para respaldar los consumos no facturados.
- Pago de los consumos facturados y prepago de los consumos no facturados, estimados conforme a la regulación.
- Asunción de las obligaciones por parte del nuevo comercializador, previo acuerdo entre este y el usuario.

Nota: Si queda saldo a favor del usuario, podrá autorizar al nuevo comercializador para que lo recupere y lo abone a su siguiente factura.

6.4. Registro de la Frontera Comercial y Sistema de Medida

El cambio de comercializador requerirá el registro o actualización de la frontera comercial ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales – ASIC, operado por XM S.A. E.S.P., así como el cumplimiento de las condiciones técnicas y de medición que resulten aplicables.

Cuando sea necesario, deberán realizarse las adecuaciones del sistema de medida conforme al Código de Medida y demás normas vigentes.

La lectura asociada a la fecha efectiva del cambio servirá como referencia para la determinación de consumos no facturados, saldos a transferir y demás efectos comerciales derivados del proceso.

Nota: El cambio se hará efectivo una vez se hayan cumplido los requisitos regulatorios, técnicos y comerciales aplicables y se haya realizado el registro correspondiente ante el ASIC.

6.5. Tiempos generales del trámite

Los tiempos del proceso de cambio de comercializador dependerán del cumplimiento de los requisitos por parte del usuario, de la expedición del paz y salvo por parte del comercializador actual, de la definición del mecanismo para asegurar el pago de consumos no facturados y del cumplimiento de los requisitos técnicos y de registro de frontera comercial.

La expedición del paz y salvo deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, en los términos de la regulación vigente.

6.6. Eventos que pueden impedir o aplazar el cambio

El cambio de comercializador podrá no ser viable o podrá aplazarse, entre otros eventos, cuando:

- No se cumplan las condiciones de permanencia o terminación aplicables.

Razón social: NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

Cra 49 # 61 Sur 540 Bodega 106 Sabaneta, Antioquia.

Nit: 901.302.727-0 | Colombia.

www.erc.energy

- Existan obligaciones facturadas pendientes que deban ser atendidas conforme a la regulación.
- No se haya definido alguno de los mecanismos de cobertura de consumos no facturados.
- La información suministrada por el usuario sea incompleta o inconsistente.
- Se requieran adecuaciones técnicas o de medición que aún no hayan sido ejecutadas
- No sea posible completar el registro o actualización de la frontera comercial.

6.7. Casos particulares: usuarios con frontera agrupada

Cuando existan varios usuarios asociados a una misma frontera comercial, el cambio de comercializador deberá sujetarse a las reglas especiales aplicables a este tipo de esquemas.

Si uno o varios usuarios desean cambiar de comercializador y ello exige la individualización de la medición, deberán adelantarse las actuaciones técnicas y comerciales correspondientes para la separación o creación de la frontera que resulte necesaria.

Si todos los usuarios asociados a la frontera desean ser atendidos por el nuevo comercializador, podrá mantenerse una frontera única, siempre que se cumplan los requisitos regulatorios aplicables.

6.8. Consulta de comercializadores habilitados

La lista actualizada de comercializadores que realizan transacciones en el Mercado de Energía Mayorista y que no se encuentran incurso en causal de retiro podrá ser consultada en la información publicada por XM S.A. E.S.P., en su calidad de administrador del ASIC.

7. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Si el usuario requiere información adicional sobre este procedimiento, podrá comunicarse con NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. a través de los canales de atención publicados en la página web.

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos asociados a la prestación del servicio serán atendidos a través de los canales oficiales de atención al usuario.

Razón social: NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

Cra 49 # 61 Sur 540 Bodega 106 Sabaneta, Antioquia.

Nit: 901.302.727-0 | Colombia.

www.erco.energy