

Acceso a la prestación de energía eléctrica al usuario

Para CARIBEMAR es muy importante que conozcas lo que debes hacer para solicitar el servicio de energía eléctrica. Sabemos lo importante que es para ti contar con un servicio seguro, eficiente y confiable.

Te invitamos a identificar el procedimiento a seguir dependiendo del tipo de inmueble para el cual requieres habilitar el servicio.

A continuación, ponemos a disposición de todos sus Usuarios potenciales y Clientes, los pasos para acceder a la prestación, modificación, peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica.

Le enseñamos como clasificar su solicitud:

Solicitudes Sencillas: Se consideran conexiones sencillas los proyectos definitivos o provisionales de una y hasta doce (12) cuentas residenciales y/o pequeño comercio conectadas en baja tensión, hasta 30 kVA de capacidad instalada total en zonas urbanas o hasta 15 kVA en zonas rurales.

Solicitudes Complejas: Se consideran conexiones complejas los proyectos definitivos o provisionales de más de doce (12) cuentas residenciales, comerciales o industriales, con más de treinta (30) kVA de capacidad instalada en zonas urbanas y más de quince (15) kVA en zonas rurales, que requieren uno o más transformadores y/o redes de distribución en baja tensión con más de treinta (30) metros de longitud que requieren diseños o Media tensión de niveles II y III.

Adicionalmente, se consideran conexiones complejas los proyectos en los que se requiere:

- Instalar un transformador nuevo, aumento o disminución de capacidad de transformadores.
- Cambio en el tipo de subestación.
- Cambio de niveles de tensión en la conexión de la instalación (MUNTS).
- Nivel de corto circuito superior a los 20 KA.
- Cambios en equipos de medida existentes que impliquen cambios en relaciones de transformación de TC's o TP's o cantidad de elementos.
- Instalaciones de alumbrado público que requieran montaje de transformador.
- La instalación está ubicada lejos de las redes de CARIBEMAR.
- La instalación requerida es trifásica, y no existe en el sector.
- La instalación requiere construcción de redes eléctricas.
- La conexión se realizará a una red o a un transformador de propiedad de un tercero.
- La conexión se realizará a una red de nivel de tensión II, III o IV.
- Movimiento de redes eléctricas y transformadores.

Pasos para activar su energía con CARIBEMAR para solicitudes sencillas:

- Paso 1:

Tener listas sus instalaciones eléctricas internas hasta el punto donde se instalará la medida correspondiente, su instalación interna debe estar construida de conformidad con lo establecido

por el reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE, expedido por el Ministerio de Minas y Energía, que entró a regir en Colombia el 1 de mayo del 2005, con el objetivo de establecer las medidas cumplimiento RETIE, firmada por el profesional competente que construyó las redes eléctricas internas. Tener en cuenta que, en el caso de no presentar este documento, no se realizará la conexión y legalización del servicio de energía.

- Paso 2:

Diligenciar la solicitud de conexión al servicio de energía. Recuerde que la información errónea origina reinicio del trámite y la incompleta origina retraso en la respuesta.
<https://energiacaribemar.co/solicitud-de-suministro/>

- Paso 3:

Anexar la documentación requerida. CARIBEMAR le programará la visita para la instalación del medidor, para lo cual se requiere que usted o alguien autorizado esté presente.

¿Qué documentos necesita para solicitar servicio eléctrico en baja tensión?

1. Formato “Solicitud de Servicio E1” debidamente diligenciado.
2. Documento que identifique la propiedad del inmueble:
 - a. Si el solicitante del servicio es propietario formal del inmueble, debe presentar el Certificado de tradición y libertad del inmueble, expedido por la Oficina de Instrumentos Públicos con fecha de expedición menor a quince días. Podrás conseguir a través del siguiente link de la Superintendencia de Notariado & Registro: (<https://www.certificadotradicionylibertad.com/>) De no ser clara la dirección del inmueble donde solicita el servicio, debe presentar un diagrama con la ubicación geográfica del predio ó las coordenadas geográficas (x, y, z) del mismo.
 - b. Si el solicitante del servicio es poseedor del inmueble, pero no tiene formalizada la propiedad de este: - Para estratos 1 y 2 puede presentar diligenciado el formato “Declaración bajo gravedad de juramento” el cual puedes solicitar en nuestros canales de atención. - Para los demás estratos, debe presentar una declaración bajo gravedad de juramento de la posesión del inmueble rendida ante un notario.
 - c. Si el solicitante del servicio es poseedor del inmueble, pero el inmueble está en cabeza de otra persona y actualmente el poseedor tiene proceso judicial o administrativo para obtener la posesión formal del predio, debe presentar constancia del proceso judicial o administrativo en trámite.
 - d. Si el solicitante del servicio es arrendatario del inmueble, debe presentar carta de autorización y fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario del inmueble, certificado de tradición y libertad del inmueble, expedido por la Oficina de Instrumentos Públicos con fecha de expedición menor a quince días. Podrás

conseguir a través del siguiente link de la Superintendencia de Notariado & Registro: (<https://www.certificadotradicionylibertad.com/>)

3. Declaración de cumplimiento RETIE, fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona responsable de la declaración de cumplimiento y fotocopia de la matrícula profesional.
4. Si aplica, debe presentar Certificación plena RETIE de la instalación eléctrica.
5. Adicionalmente, si usted es:
 - a. PERSONA NATURAL:
 - Fotocopia de la Cédula de ciudadanía.
 - b. PERSONA JURÍDICA:
 - Certificado de existencia o Representación Legal (Cámara de Comercio) y fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal.
 - Copia del RUT (Registro único tributario) con fecha de generación del documento máximo de un mes. Podrás conseguir a través del siguiente link de la DIAN <https://www.dian.gov.co/>
 - c. OFICIAL:
 - Solicitud escrita del director o Gerente de la Entidad y acto administrativo que lo faculte para actuar en nombre de la entidad oficial.
 - Fotocopia de la Cédula de ciudadanía del director o Gerente de la Entidad.
 - Copia del RUT (Registro único tributario) con fecha generación documento máximo de un mes. Podrás conseguir a través del siguiente link de la DIAN <https://www.dian.gov.co/>
 - Documento que acredite la existencia y representación legal de la entidad oficial (No aplica para Departamentos, Municipios y Distritos).

¿Una vez recibida la documentación que sigue para conectarme a la Red Eléctrica?

Una vez recibidos los documentos en CARIBEMAR, se realiza la validación del cumplimiento de los requisitos y se crea un número de expediente para iniciar internamente el trámite, en caso de que algún documento quede en estado pendiente, el solicitante tendrá un plazo de 30 días calendarios para presentar el documento faltante.

CARIBEMAR procede a generar una Orden de Servicio para realizar la visita al predio y determina la viabilidad técnica del servicio hasta el punto de conexión del cliente y realiza la normalización del servicio de energía eléctrica, suministrando la copia del acta con los detalles de la instalación, dando inicio al proceso comercial de prestación del servicio.

Para más detalles del proceso te invitamos a consultar el siguiente link.
(<https://energiacaribemar.co/solicitud-de-suministro/>)

Pasos para activar su energía con CARIBEMAR para solicitudes complejas

Paso 1: Realizar la solicitud del servicio

El interesado debe diligenciar el formato E1 y entregar la información allí solicitada.
<https://energiacaribemar.co/solicitud-de-suministro/>

Paso 2: /Factibilidad Del Servicio De Energía-Punto De Conexión:

¿En qué consiste?

Consiste en el análisis o estudio de la viabilidad eléctrica para determinar el punto de la red desde el cual se podrá obtener la energía para alimentar las instalaciones donde está solicitando el servicio.

¿Qué obtendrá?

Resultado del estudio usted recibirá una notificación donde se informa del concepto de la viabilidad de conexión de su proyecto eléctrico, donde se le indicaran las condiciones técnicas y comerciales bajo las cuales CARIBEMAR está en la capacidad de ofrecerle el servicio eléctrico solicitado, anexo recibirá el diagrama del punto de conexión del proyecto definido. Esta respuesta será entregada al interesado utilizando el formato E2 de factibilidad del servicio o el formato E3 de rechazo de la solicitud.

Adicionalmente, En el formato de la factibilidad el OR le informa al interesado los documentos técnicos requeridos. El interesado podrá hacer observaciones sobre la respuesta del OR y el OR debe responder, tal como lo establece la regulación.

Al momento de recibir la factibilidad del servicio se informará al interesado los estudios, planos y análisis que se deben presentar para este tipo de proyectos, de acuerdo con su complejidad, tales como:

- a. Planos de diseño y construcción desde el punto de conexión hasta la frontera comercial que incluyan, cortes, plantas, arquitectura, distancias de seguridad y que cumplan con las Normas de Construcción del Operador de Red, normas colombianas e internacionales si se requiere.
- b. Diseño de las subestaciones con sus respectivas protecciones, configuración de la conexión y cálculos de malla de puesta tierra.
- c. Cálculo del dimensionamiento y regulación de tensión de los conductores de acuerdo con la carga solicitada.
- d. Cálculo de la ocupación de ductos en caso de redes subterráneas.
- e. Cálculo de la cargabilidad de los transformadores de acuerdo con el cuadro de cargas.
- f. Estudios de coordinación de protecciones si se requiere.

- g. Estudio de calidad de potencia. La conexión de un nuevo cliente no debe generar sobretensiones, interrupciones de segundos, variaciones de frecuencia, distorsiones de armónicos y factor de potencia que afecten a otros clientes. Los valores máximos permitidos deberán estar acordes con los criterios de planificación del operador de red y las normas nacionales que apliquen.
- h. Estudios de campos electromagnéticos cuando aplique, de acuerdo con normas ambientales o cuando aplique de acuerdo con el RETIE.
- i. Estudios mecánicos de estructuras para subestaciones MT/MT o cuando sea necesario.
- j. Dimensionamiento de equipos de medida, tales como transformadores de potencial y de corriente.
- k. Diseño de armarios para el montaje y conexiones de medidores.
- l. Diseño del sistema de medida indirecta, si la hay, demás recomendaciones del comercializador.

Paso 3 Revisión de Proyectos:

¿En qué consiste?

Consiste en la presentación por parte del Cliente/Promotor/Diseñador del diseño eléctrico específico y memorias de cálculo del proyecto y los soportes respectivos para la revisión procedimental por parte de CARIBEMAR. Le recordamos que el diseño eléctrico debe cumplir con la Norma NTC 2050, RETIE, RETILAP, la normativa técnica de CARIBEMAR y demás normas técnicas y legales le que apliquen y debe ser realizado por un Ingeniero Electricista con matrícula profesional vigente. El proyecto deberá ser presentado teniendo en cuenta lo establecido en la “Factibilidad del Servicio de Energía-Punto de Conexión”. Lo invitamos a revisar la normativa de CARIBEMAR, haciendo clic aquí: <https://energiacaribemar.co/normativa-de-red/> Puede consultar el RETIE en la página web del Ministerio de Energía: <https://www.minenergia.gov.co/retie>

¿Cómo la Solicita?

El interesado solicita al OR la revisión de los estudios o diseños entregados, mediante el formato E4. <https://energiacaribemar.co/solicitud-de-suministro/>

¿Qué obtendrá?

Resultado de la revisión procedimental en escritorio del proyecto eléctrico con alcance instalaciones de enlace, usted recibirá una notificación del concepto de la revisión de su proyecto eléctrico.

El interesado podrá hacer observaciones, el OR deberá responder a estas, de acuerdo con lo establecido en la regulación.

Los proyectos que deberán presentar estudios o diseños para la aprobación del OR serán las conexiones complejas que tengan las siguientes características:

- a. Proyectos que requieren red de baja tensión
- b. Proyectos de alumbrado público

- c. Proyectos que requieren red de media tensión de niveles 2 y 3
- d. Proyectos con subestaciones aéreas o en poste
- e. Proyectos con subestaciones en piso
- f. Proyectos con subestaciones MT/MT
- g. Proyectos con conexiones de seguridad especial, bombas de gasolina, antenas de comunicación, etc.
- h. Proyectos con más de doce (12) cuentas residenciales, comerciales e industriales con equipos que puedan generar alguna distorsión en la red eléctrica
- i. Proyectos que requieran transformadores de distribución dedicados y redes de distribución interna, tales como edificios y conjuntos residenciales, centros comerciales, parques industriales y gran industria.
- j. Proyectos que requieran el diseño y construcción de redes de distribución de baja tensión de más de 30 metros desde punto de conexión.
- k. Proyectos que requieran el diseño y construcción de redes de distribución con niveles de tensión 2 y 3.
- l. Proyectos con sistemas de medida distinta a la directa en el cual debido a su capacidad requiere equipos adicionales como CTs y PTs.

Paso 4 Desarrollo de la obra

Con los estudios o diseños aprobados, en caso de que hayan sido requeridos, el interesado desarrolla las obras necesarias para su proyecto, cumpliendo las exigencias regulatorias y normativas técnicas que apliquen.

Paso 5 Recibo técnico

¿En qué consiste?

Consiste en el acompañamiento que CARIBEMAR realiza a nuestros clientes, con el fin de verificar que los parámetros técnicos diseñados y aprobados en la “Factibilidad del Servicio de Energía-Punto de Conexión” y en el “Proyecto Eléctrico” sean los que realmente se construyan. El comercializador escogido por el interesado debe solicitar al OR el recibo técnico del proyecto mediante el formato E5. <https://energiacaribemar.co/solicitud-de-suministro/>

¿Qué obtendrá?

El OR realiza la visita para el recibo técnico del proyecto, con alcance instalaciones de enlace, y suscribe el acta, mediante el diligenciamiento del formato E6.

Paso 6 Visita de Puesta en Servicio.

En el momento en que la obra cuente con el recibo técnico aprobado, el interesado puede realizar la solicitud de conexión al servicio de la (s) instalación (es), la cual consiste en la puesta en servicio de la obra eléctrica aprobada.

Para la energización de proyecto debe continuarse con las demás actividades requeridas, de acuerdo con las reglas y normas que apliquen, entre las que se resaltan:

- La instalación debe contar con el “Recibo Técnico del operador de Red”.
- La instalación debe contar con las certificaciones RETIE que le apliquen al proyecto: Distribución, transformación y Uso final. Y las respectivas Declaraciones de Cumplimiento RETIE.
- El inmueble no debe encontrarse dentro de servidumbres o debajo de redes de energía eléctrica.
- Cumplir con el Plan de Ordenamiento Territorial (P.O.T) del municipio y no encontrarse en Zona de Alto Riesgo.
- Cumplir las condiciones establecidas por la autoridad competente

- Debe cumplir con los retiros obligados a quebradas, ríos, poliductos, líneas férreas y demás disposiciones.
- Cumplir con los retiros establecidos en la Ley 1228 de 2008; en caso de existir alguna vía cerca de la instalación.
- Lo dispuesto en la Ley 388 de 1997 o en las normas que la modifiquen o sustituyan en lo que respecta a limitaciones en el uso del suelo.
- La instalación no debe de encontrarse en terrenos de invasión.

Con la Ley 2 de 1959, por el cual se dictan normas sobre economía forestal de la Nación y conservación de recursos naturales renovables, por tanto, deberá tramitar la respectiva licencia ambiental.

Autogeneradores y generadores distribuidos – Resolución CREG 174 de 2021



A partir de la necesidad de ser más sostenibles y de aportar al cuidado del medioambiente, resulta imprescindible el que podamos implementar formas más eficientes de generar energía y de poder hacer un consumo más consciente de ésta. Por eso en la actualidad, se están

abriendo las posibilidades para que las personas puedan producir y gestionar este recurso en sus hogares.

La comisión de Regulación De Energía Y Gas – CREG, el día 22 de noviembre de 2021 publicó la resolución 174 de 2021 que modifica la resolución 030 de 2018 donde se regulan las actividades de Generación a pequeña escala y generación distribuida. Esta resolución define las reglas que permiten a los usuarios conectarse al Operador de Red (OR) de manera fácil y sencilla, sea como autogeneradores (AGPE, AGGE) o generadores distribuidos (GD).

Esta nueva regulación es sin duda un gran paso para la incorporación de las energías renovables en nuestro país, el cual, por sus condiciones geográficas, está consolidándose como una potencia en energías renovables.

Haga parte de los usuarios autogeneradores de energía que ya han diseñado, instalado e implementado un sistema fotovoltaico de diferentes escalas para generar su propia energía y vender sus excedentes con nosotros.

Antes de indicarle cómo realizar sus solicitudes de conexión de autogeneradores a pequeña escala y generadores distribuidos, le explicaremos algunos términos para una mejor comprensión.

Un Generador Distribuido GD, genera energía exclusivamente para venderla.

Un Autogenerador es aquel usuario que genera energía para cubrir sus propias necesidades

Los Autogeneradores se dividen en dos grupos: Los Autogeneradores a pequeña escala o AGPE y los autogeneradores a gran escala AGGE.

La resolución CREG 174 de 2021 divide a los AGPE en dos grupos:

- Los que tienen capacidad menor o igual a 100kW y Los que se encuentran entre 100kW y 1000kW.
- Un Autogenerador puede decidir si quiere vender la energía que le sobre o no al sistema de distribución. Los AGPE son aquellos autogeneradores con capacidad instalada hasta 1000kW.

Pasos para la realización de solicitudes de conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala AGPE menores o iguales a 100 kW y Generadores Distribuidos menores o iguales a 100kW.

Si usted es un AGPE con capacidad menor o igual a 100kW o un Generador Distribuido menor o igual 100 kW y quiere conectarse a la red de distribución de CARIBEMAR, lo invitamos a consultar en nuestra página web, sección "<https://energiacaribemar.co/autogeneración/>", que hemos preparado para usted, donde le explicamos cada uno de los siguientes pasos necesarios para realizar su solicitud:

1. Consulta de disponibilidad del punto de conexión.

En este paso es necesario validar en la página web si el punto de conexión cumple con la disponibilidad exigida en el artículo 6 de la resolución CREG 174 de 2021, <https://energiacaribemar.co/autogeneracion/>

2. Diligenciar formulario de conexión simplificada.

Diligenciar el formato de manera clara y legible Recuerde que la información errónea origina devolución del trámite y la incompleta origina retraso en la respuesta, <https://servicios.energiacaribemar.co/Autogeneracion/>

3. Aprobación de la solicitud.

En este punto se divide en 2 etapas.

- Etapa de revisión de la completitud de la documentación y tiempos. Se verifica que los documentos estén completos y se notifica por correo electrónico que la respuesta a la revisión.
- Etapa de verificación técnica de la documentación y tiempos. Verificación a detalle de la parte técnica del proyecto en general y cumplimiento con lo indicado en la resolución

CREG 174 de 2021, completada esta etapa se genera un concepto de conformidad o no conformidad de proyecto que será notificada por correo electrónico y podrá ser consultada en el sistema de trámite en línea.

4. Instalar sistema de generación.

Luego de recibir la conformidad del proyecto el usuario cuenta con 6 meses para realizar la instalación de su sistema de generación.

5. Visita técnica y conexión.

Cuando el usuario esté listo debe solicitar la visita técnica para la conexión la cual se coordina con el personal de CARIBEMAR S.A. E.S.P.

Si la visita esta conforme se procede a realizar la conexión e instalación del medidor bidireccional.

Pasos para la realización de solicitudes de conexión de Autogeneradores a pequeña escala entre 100 kW y 1MW Generador distribuido entre 100 kW y 1 MW y Autogeneradores hasta 5MW.

Si usted es un AGPE con capacidad entre 100kW y 1000kW o un autogenerador a gran escala hasta 5000kW y quiere conectarse a la red de CARIBEMAR, lo invitamos a consultar en nuestra página web, sección “Autogeneradores y Generadores distribuidos CREG 174”, que hemos

preparado para usted, donde le explicamos cada uno de los siguientes pasos necesarios para realizar su solicitud:

1. Solicitar la información para realizar el estudio de conexión.

Si tu capacidad de generación se encuentra dentro de los límites indicados, debes considerar que anexo a la Solicitud de conexión simplificada tendrás que presentar un Estudio de conexión simplificada.

La información técnica que requieras del Operador de Red (OR), podrás solicitarla por el correo electrónico gestión.agygd@afinia.com.co.

Debes hacer un Estudio de conexión simplificada, de acuerdo con los parámetros establecidos. Recuerda que cuentas con 5 meses para realizar el estudio de conexión simplificado.

2. Diligenciar formulario de conexión simplificada.

Completa el formulario de conexión que se encuentra en la página web <https://energiacaribemar.co/autogeneracion/> información solicitada, una vez realizado se genera la solicitud.

3. Revisión de completitud.

Se verifica que los documentos requeridos en la resolución CREG 174 de 2021 estén completos y se notifica por correo electrónico que ya fue terminado este paso.

4. Revisión técnica.

Se procede a la revisión del cumplimiento del estudio de conexión simplificada, las reglas de protecciones y el control de inyección en algún nivel de potencia o energía fija (Si aplica).

5. Contrato de conexión y respaldo.

Luego de la aprobación se debe firmar un contrato de conexión y respaldo dentro de 15 días hábiles, el contrato tipo podrá descargarlo desde la página web <https://energiacaribemar.co/autogeneracion/> de CARIBEMAR S.A. E.S.P.

6. Instalar sistema de generación.

Luego de recibir la conformidad del proyecto el usuario cuenta con 6 meses para realizar la instalación de su sistema de generación.

Para los autogeneradores a gran escala AGGE debe cumplir con lo requerido en el artículo 15 de la resolución CREG 174 de 2021.

7. Visita técnica y conexión.

Cuando el usuario esté listo debe solicitar la visita técnica para la conexión la cual se coordina con el personal de CARIBEMAR S.A. E.S.P.

Si la visita esta conforme se procede a realizar la conexión e instalación del medidor bidireccional.

Requisitos que debe cumplir para realizar su solicitud

1. Verificar que sus instalaciones eléctricas son seguras cumpliendo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, expedido por el Ministerio de Minas y Energía que entró a regir en Colombia el 1 de mayo del 2005, con el objetivo de establecer las medidas que garantizan la seguridad de las personas, la vida animal y vegetal y la preservación del medio ambiente; previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctrico. Puede consultar el RETIE en la página web del Ministerio de Energía: <https://www.minenergia.gov.co/retie>.
2. Anexar la documentación requerida. Le indicamos a través del documento <https://energiacaribemar.co/autogeneracion/>, los requisitos mínimos que debe contener los estudios de conexión de autogeneradores a pequeña escala (AGPE) entre 0.1 MW y 1 MW y los Autogeneradores entre 1 MW Y 5 MW, incluyendo los Generadores Distribuidos (GE). <https://energiacaribemar.co/autogeneracion/> En nuestra página web, podrá encontrar, además, el documento con los requisitos de protecciones para la conexión de sistemas de generación en el Sistema Interconectado Nacional (SIN). Este documento se denomina ACUERDO CNO (CONSEJO NACIONAL DE OPERACIÓN) y podrá descargarlo, <https://energiacaribemar.co/autogeneracion/>.
3. Diligenciar el formato de manera clara y legible. Recuerde que la información errónea origina reinicio del trámite y la incompleta, origina retraso en la respuesta. Para que lo diligencie correctamente, ponemos a su disposición un instructivo, donde le explicamos cómo diligenciar este formato. Este formato y la documentación requerida deben ser enviados al correo gestión.agygd@afinia.com.co.

Para CARIBEMAR 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, CARIBEMAR te dará contestación por medio del correo electrónico que deberás registrar en la plataforma.

Además, puedes contactarte con CARIBEMAR a través de los siguientes canales de Atención:

Canal de atención al cliente

- Centros de atención presencial
- Línea Oficina telefónica 115 - 6056502120
- Aplicativo para teléfonos móviles "AfiniApp"

Canal de Comunicación e información

- www.Afinia.com.co
- Redes Sociales

Instalación de medidor

Cuando tengas una conexión directa con el fin que se facture el consumo con medición y no de manera estimada y/o cuando el motivo de la solicitud sea porque el medidor presenta algún tipo de inconveniente, debes acceder a los canales de atención.

Revisión de medidor

Si consideras que el medidor no está funcionando correctamente y puede estar asociado a un alto consumo, se debe solicitar la revisión del mismo.

Terminación del contrato

Debes notificar a CARIBEMAR tu decisión de terminar la relación contractual y que no siga prestando el servicio en su inmueble.

Nota: Para interponer la petición debes estar a paz y salvo por todos los conceptos de la factura, diligenciar Formato retiro definitivo de servicios públicos domiciliarios, presentar certificado de libertad y tradición con fecha de expedición menor o igual a 15 días, fotocopia de la cédula del propietario del inmueble.

Cambio otro comercializador

Cuando solicites reclamar porque aun habiéndote cambiado de comercializador, la empresa continúa enviando facturas puedes acceder a los diferentes canales de atención para que su reclamación sea fácil, rápido y gratuito.

Nota: Para tener en cuenta los requisitos a presentar, es necesario aportar la siguiente documentación: Datos generales del titular del contrato y/o peticionario, carta de autorización del propietario y/o titular del contrato y la fotocopia de la cédula.