

## Cambio de prestador en el 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 los 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 megavatios (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 CARIBEMAR DE LA COSTA SAS ESP

Además de CARIBEMAR en calidad de comercializador, existen otras 34 comercializadoras de energía con operación en la red de CARIBEMAR distribuidor:

AES CHIVOR COLOMBIA	ENERTOTAL
AIR-E	EPM
BIA ENERGY	FURESAS
CELSIA COLOMBIA	GECELCA
CEO	GREENYELLOW
COLOMBINA ENERGIA	ISAGEN
DICEL	ITALCOL
DICELER	NEU ENERGY
EBSA	PEESA
EEP	QI ENERGY
ELECTROHUILA	SPECTRUM
EMCALI	RUITOQUE
EMSA	SOL & CIELO
ENEL COLOMBIA	SOUTH ENERGY
ENEL X COLOMBIA	TERPEL ENERGIA
ENERBIT	TRANSACCIONES ENERGETICAS
ENERCO	VATIA

## **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 CARIBEMAR, puede acceder al siguiente enlace: <https://energiacaribemar.co/tu-energia/>

## **Clases de contrato ofrecidos por CARIBEMAR comercializador a sus usuarios**

Actualmente CARIBEMAR 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 enlace: <https://energiacaribemar.co/derechos/>

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 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.
  - ✓ 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 que le presta el servicio, un 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 CARIBEMAR DE LA COSTA SAS ESP como Comercializador de Energía?

- **Línea Afinia** marcando **115. Reporte de Daños** las 24 horas al día los 7 días a la semana, desde teléfonos fijos y celulares. **Atención Comercial 605 6502120** desde celulares y **018000919191** desde telefonía fija local y nacional en horario de lunes a viernes de **7:00 am a 8:00 pm y sábados de 7:00 am a 2:00 pm**
- **Chat Virtual** para resolver inquietudes sobre el servicio de energía eléctrica con atención personalizada a través de nuestra página web y oficina virtual.
- **Contamos con 70 Centros de Atención Presencial** en los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y 11 municipios del departamento del Magdalena (Ariguaní, El Banco, Guamal, Santa Ana, Algarrobo, Nueva Granada, Pijiño del Carmen, Sabanas de San Angel, San Sebastián de Buena Vista, San Zenón, Santa Bárbara de Pinto).
- **Agendamiento de Citas** a través de la página web <https://energiacaribemar.co/>, para ser atendido en nuestros Centros de Atención Presencial.
- **Aplicación Móvil AfiniAPP** desde las tiendas de iOS (App Store), Android (Play Store) y Huawei (App Gallery), 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, asistido con una herramienta de geolocalización. Además, podrá realizar el pago y descargar el duplicado de su factura, consultar mantenimientos, sus consumos y centros de atención cercanos, entre otras opciones.
- **Puntos de Pago:** Tenemos a su disposición más de **14.000** puntos de pagos; Además puedes realizar el pago de tu factura desde el **Botón de pago PSE en la página web** <https://caribemar.facture.co/Pagar#/List> y en la **Oficina Virtual**

- **Factura Digital**, para preservar el medio ambiente, solicítala el envío a través de nuestra oficina virtual.
- **Atención personalizada** integral a través de nuestros ejecutivos de cuenta para Grandes Clientes y Cuentas Especiales.

### **Canales de Atención CARIBEMAR DE LA COSTA SAS ESP**

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
- Aplicativo para teléfonos móviles “**Afiniapp**”

Canal de Comunicación e información

- <https://energiacaribemar.co/Oficina Virtual>