

Definición

Consiste en el paso de un Cliente de nuestro Mercado Regulado a Otro Comercializador (ESSA Exporta un Cliente) y del Mercado de Otro Comercializador a nuestro Mercado Regulado (ESSA Importa un Cliente).

¿Quién puede solicitar el servicio?

ESSA importa: Usuario del servicio que desea ser atendido por el comercializador ESSA.

ESSA exporta: El comercializador elegido por el cliente realizará la solicitud ante ESSA.

Requisitos para realizar el trámite

Documentos para un cliente que importa ESSA:

Comunicación escrita solicitando a ESSA que sea su comercializador, detallando los siguientes datos:

1. Código SIC Frontera
2. Razón Social
3. NIT
4. Nombre del Representante Legal
5. Dirección y Municipio
6. Nombre y cargo del contacto
7. Número telefónico y correo electrónico del contacto.
8. Anexar a la comunicación escrita: fotocopia cedula de ciudadanía del representante legal, RUT, Cámara de comercio, Matrícula inmobiliaria, Certificado de existencia y representación legal (en el caso en que la frontera agrupe a varios usuarios), formato diligenciado por el usuario FPSAC012- Confidencialidad de datos personales y FPSVP001-Solicitud de factibilidad de servicio de energía.
8. Adjuntar comunicación escrita del usuario informando al comercializador actual el cambio de comercializador a ESSA y el aval para que el nuevo comercializador realice el trámite de solicitud de paz y salvo de la instalación, hoja de vida técnica y protocolos de la medida.

Documentos para un cliente que exporta ESSA

Comunicación escrita del comercializador de su elección, la cual debe incluir los siguientes datos:

1. Razón social del inmueble
2. NIT
3. Dirección
4. Municipio
6. Correo electrónico o contacto
7. Para asegurar el pago de los consumos no facturados, informar explícitamente que en previo acuerdo con el usuario, él como comercializador y representante del cliente, asumirá el pago de los consumos realizados y no facturados por ESSA hasta la fecha de registro de la frontera aprobada por el ASIC.
8. En el mismo comunicado solicitar el Certificado de Paz y Salvo de la instalación.
9. Adjuntar comunicación escrita del usuario informando a ESSA la decisión de cambio de proveedor de energía, relacionando la(s)

Canal de atención para realizar la solicitud

* Oficinas de atención al cliente.

* Correo electrónico: otroscomercializadores@essa.com.co

Procedimiento

CLIENTE QUE EXPORTA ESSA:

ESSA recibe del cliente el oficio de intención de cambio de comercializador junto con la solicitud de paz y salvo y aseguramiento de pago de los consumos pendientes por facturar hasta la fecha de registro a XM, se valida la información del cliente y si es pertinente se expide el paz y salvo requerido y se envía al comercializador elegido por el cliente; el comercializador elegido (con autorización del cliente) solicita visita de adecuaciones técnicas para el retiro del medidor actual y legalización del nuevo medidor (se deja evidencia de la visita en acta firmada por las partes); posteriormente se verifica ante el ASIC (en este caso XM) el registro de la frontera comercial realizado por el nuevo comercializador y se procede a la liquidación y facturación de los consumos pendientes hasta la fecha de cambio de comercializador.

CLIENTE QUE IMPORTA ESSA:

ESSA con la comunicación recibida por el usuario informa al comercializador actual la intención de cambio de comercializador al mercado regulado de ESSA, el mecanismo de aseguramiento de pago, solicita paz y salvo de la instalación, la hoja de vida técnica y protocolos de la medida; las comunicaciones deben ser radicadas en el actual comercializador y ESSA adjuntando los documentos y requisitos para el debido proceso.

Posteriormente ESSA realiza la visita de verificación inicial para diagnóstico de la instalación y de acuerdo a las observaciones del acta, ESSA informará las adecuaciones técnicas requeridas al usuario, las cuales pueden ser adelantadas a través del servicio de portafolio suministrado por ESSA (previa autorización del cliente/usuario), o de lo contrario se procede con la legalización del servicio ante ESSA y el administrador del mercado XM.

Causales de negación de la solicitud

No se avala el cambio de comercializador cuando el usuario no ha cumplido la permanencia mínima en el mercado del comercializador actual (1 año en el mercado regulado, para el mercado no regulado la vigencia contractual) y cumplimiento Resolución CREG 038 de 2014 y Resolución CREG 156 de 2011

Costo del trámite

No tiene costo.

Normativa asociada a la solicitud

Resolución CREG 156 de 2011 (capítulo II Cambio de Comercializador y artículo 14)

Resolución CREG 108 de 1997 (Artículo 15)

Resolución CREG 131 de 1998

Resolución CREG 038 de 2014

Resolución CREG 157 de 2011

Información relacionada con los trámites

Cliente que importa ESSA:

Cliente Empresas - modelo comunicación intención cambio de comercializador al MR de ESSA.

Cliente Hogares (Multiusuarios) - modelo comunicación intención cambio de comercializador al MR de ESSA.

Cliente Empresas y Hogares (Multiusuarios) - modelo comunicación enviada por el usuario al actual comercializador informando el cambio.

FPSAC012 - Formato Confidencialidad de datos personales.

FPSVP001 - Formato Solicitud de factibilidad de servicio de energía.

PPSMP009 - Procedimiento cambio de comercializador

Tiempos de respuesta de la solicitud

Emisión del paz y salvo 5 días hábiles posterior a su solicitud

Emisión de hoja de vida 10 días hábiles posteriores a su solicitud

Visitas en terreno (visita previa o de diagnóstico y visita de puesta en servicio) 15 días hábiles posteriores a la solicitud.