

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PRESTADOR POR PARTE DE LOS USUARIOS

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento aplicable al cambio de prestador del servicio por parte de los usuarios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento contempla los requisitos que debe cumplir un usuario para cambiar de prestador del servicio.

3. DEFINICIONES

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio de energía eléctrica. A este último usuario se denomina también consumidor.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES - CCU: es el Contrato de Condiciones Uniformes donde se definen las pautas mediante las cuales la empresa, inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de la SSPD, como Generador, Distribuidor y Comercializador de energía en Zonas No Interconectadas - ZNI, a cambio de un precio en dinero, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, a los usuarios del mercado regulado.

4. NORMAS Y POLÍTICAS

- Ley 142 de 1994
- Resolución CREG 080 de 2019
- Resolución CREG 108 de 1997
- Circular Externa SSPD 20201000000034

5. GENERALIDADES

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 9.2 de la Resolución CREG 080 de 2019, en el cual se exige:

“Publicar en su portal web oficial, con acceso desde la página de inicio, de manera permanente y visible, los plazos y requisitos de la totalidad de los procedimientos relacionados con el cambio de prestador por parte de usuarios o empresas de

los servicios públicos de energía y gas combustible, con el fin de que los interesados los puedan conocer de forma previa a la iniciación del procedimiento.”

Y a lo señalado en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el cual define:

“La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.” como uno de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, DISPOWER S.A.S. E.S.P. se permite informar que los usuarios pueden cambiar de prestador del servicio, dando cumplimiento a las cláusulas definidas en el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes-CCU y que a continuación se detallan:

1. Estar a paz y salvo con la EMPRESA que actualmente le suministra el servicio de energía eléctrica.
2. Comunicar a la EMPRESA el cambio de comercializador con, por lo menos, un mes calendario de anticipación.
3. Todos los demás que la regulación de la CREG determine, especialmente la Resolución CREG 108 de 1997.

Adicionalmente;

El Usuario debe cumplir con el tiempo mínimo de permanencia según la regulación vigente.

El nuevo prestador del servicio de energía eléctrica deberá verificar la necesidad de suscribir contratos de aporte o documentos similares, respecto de los activos con los cuales DISPOWER S.A.S. E.S.P. presta el servicio de energía eléctrica de propiedad de la Nación, o entes territoriales. Lo anterior, teniendo en cuenta la garantía de sostenibilidad que DISPOWER S.A.S. E.S.P. ha otorgado respecto de la infraestructura afecta a la prestación del servicio, por el periodo mínimo de tiempo indicado en el segundo inciso del artículo 35 de la Ley 2099 de 2021.

Procedimiento

1. La notificación de la decisión de cambio de prestador la podrá realizar el usuario directamente en las oficinas de atención presencial o mediante los canales de atención al usuario definidos por DISPOWER SAS ESP. Esta solicitud también podrá realizarse a través del nuevo prestador elegido, que estará

habilitado a realizar el trámite solamente con la respectiva autorización del usuario.

En la notificación se deberá indicar el contrato o producto, el usuario, la dirección objeto del servicio y anexar la factura de la última vigencia expedida y debidamente cancelada.

Dentro de los anexos a la solicitud, se debe presentar la siguiente documentación:

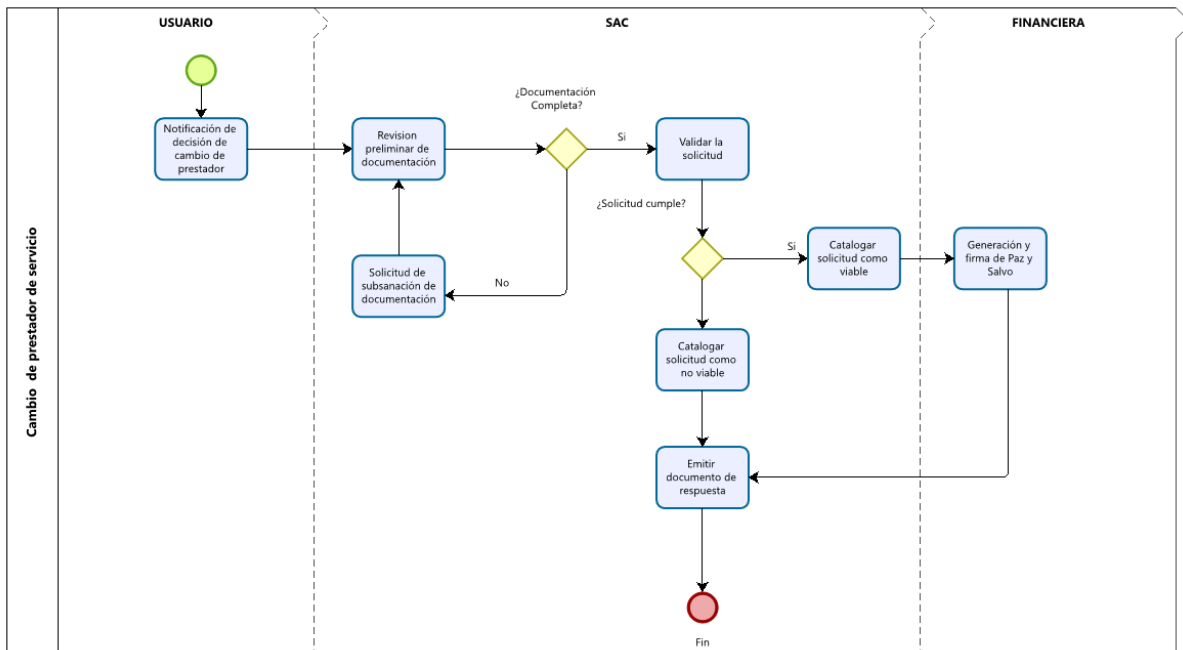
- Certificado de existencia y representación legal del nuevo prestador de servicio, expedido por la Cámara de Comercio
- Fotocopia de la cédula del representante legal que firma el cambio.
- Fotocopia de la cedula del usuario
- Autorización explícita del usuario al nuevo prestador de servicios de realizar los trámites a su nombre
- En caso de que el usuario tenga cartera pendiente, se debe anexar el compromiso del nuevo prestador de servicio de asumir las obligaciones financieras. Este documento deberá indicar de manera clara y explícita la fecha en la que serán saldadas las obligaciones financieras, que no podrán exceder el mes en que se realiza la solicitud.

2. DISPOWER S.A.S. E.S.P. verificará, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la comunicación de que trata el punto anterior, el cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas y por este procedimiento para el cambio de prestador del servicio, y emitirá una respuesta que se le notificará al solicitante.

Los requerimientos que se deben validar para dar respuesta al trámite son los establecidos en los artículos 54 y 58 de la Resolución CREG 156 de 2011, artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

3. En los casos en que el usuario se encuentre al día en sus obligaciones, DISPOWER S.A.S. E.S.P. expedirá el Paz y Salvo firmado digitalmente. De no ser así, se emitirá un estado de cuenta del contrato.
4. Una vez se realicen todas las validaciones respectivas, DISPOWER SAS ESP emitirá una respuesta, positiva o negativa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud.

6. Procedimiento



7. Control De Versiones

Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio	Revisión	Aprobación
1	22/07/2024	Creación	Nelson Abril Zapata Profesional SAC	Director de Servicios.

Proyectó: Nelson Abril Zapata - Coordinador SAC
 Revisó: Director de Servicios.

