

## INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS

### ***Artículo 53 de la Resolución Creg156-2011***

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 53 de la Resolución Creg156-2011 se informa que son usuarios todas las personas que se beneficien o reciben servicios públicos domiciliarios, tanto propietario como poseedor, tenedor o arrendatario de un inmueble residencial o no residencial. Bajo el sustento de la Ley de Servicios Públicos y las Regulaciones particulares emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, es un derecho de los usuarios de servicios públicos la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. Así lo estipula el artículo 9 de la ley 142 de 1994.

Es potestad de los usuarios ejercer su derecho de cambio de comercializador con el cumplimiento de unos requisitos mínimos establecidos. Estas han sido definidas en la Resolución 156 de 2011, en su artículo 54, estableciendo que son requisitos para el cambio de comercializador los siguientes:

- 1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínimo 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 este reglamento.*

### **PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGIA**

Para darle continuidad al procedimiento para cambio de comercializador es necesario radicar ante el comercializador actual una carta del usuario manifestando la intención de cambio de comercializador y una carta del nuevo comercializador solicitando el paz y salvo para realizar el cambio. Esta carta debe incluir:

- Número de cuenta o el número de la factibilidad en caso de ser una cuenta nueva
- Dirección del predio
- Razón Social
- NIT
- Mecanismo seleccionado para garantizar los consumos no facturados de que trata el Artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2014.

El comercializador actual tendrá 5 días hábiles para responder la solicitud de paz y salvo, sea con este documento o con el estado de cuenta asociado al servicio de energía.

Si la solicitud se realiza para una cuenta nueva, se debe seguir el procedimiento indicado en los Artículos 33 y 34 de la Resolución CREG 156 de 2011: Pasos previos a la visita de puesta en servicio de la conexión y Visita de puesta en servicio de la conexión respectivamente.

Se realiza una inspección para verificar el equipo de medida y medidor electrónico con indagación remota que cumpla con lo establecido en el código de medida. Resolución CREG 038 de 2014 o en las demás resoluciones que la modifiquen, complementen o sustituyan).

Si el sistema de medida cumple las condiciones establecidas en el código de medida el nuevo comercializador debe inscribir la frontera ante el administrador del sistema (XM), de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

Es importante resaltar que son Comercializadores de Energía los encargados de la compra energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a usuarios finales, mientras que son Operadores de Red los encargados de llevar la energía hasta el consumidor final a través de redes que operan a tensiones inferiores a 220 kV.

**QI ENERGY SAS ESP** como comercializador de energía ofrece a sus usuarios la posibilidad de llevar a cabo una contratación como *usuarios regulados* o como *usuarios no regulados*, presentando como opciones para garantizar que el sistema de medida cumpla con la Resolución 038 de 2014 la opción de comodato, alquiler con opción de compra, o venta.



**JANNETH DEC DELA SANCLEMENTE JARAMILLO**  
REPRESENTANTE LEGAL

