

PROPUESTA REGLAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

Revisión año 2009

DOCUMENTO CAC-046-09
Noviembre de 2009

PROPUESTA REGLAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1	<i>Introducción</i>	3
2	<i>Objetivo y Principios</i>	3
3	<i>Análisis de la propuesta</i>	4
4	<i>Glosario de términos empleados</i>	5
5	<i>Relaciones entre agentes:</i>	8
5.1	Responsabilidades del Comercializador	8
5.1.1	Con los otros Comercializadores	8
5.1.2	Con el Operador de Red - OR -.....	10
5.1.3	Con el Usuario.	11
5.2	Responsabilidades del Operador de Red	11
5.2.1	Con el Comercializador	11
5.2.2	Con los Usuarios conectados a sus redes	13
5.3	Responsabilidades del Usuario	14
5.3.1	Con el Comercializador	14
5.3.2	Con el Operador de Red.....	14
6	<i>Contrato entre el OR y el Comercializador.</i>	15
7	<i>Garantías entre OR y Comercializador</i>	15
8	<i>Plazos y procedimientos para trámites y procesos que afectan a los usuarios</i>	15
8.1	Información de eventos programados	16
8.2	Liquidación de energías no facturadas entre agentes del mercado	16
8.3	Procedimiento para solicitud y expedición del paz y salvo	16
8.3.1	Solicitud de paz y salvo	16
8.3.2	Plazo para la expedición	16
8.3.3	Contenido mínimo del paz y salvo.....	16
8.4	Procedimiento para informar el canal de atención por parte de OR y Comercializadores 17	17
9	<i>Inscripción de Agentes, Fronteras y Contratos</i>	18
9.1	Causales de objeción de registro de fronteras comerciales	18
10	<i>Cancelación de registro de fronteras comerciales</i>	18
11	<i>Retiro de agentes del mercado mayorista</i>	19
11.1	Fronteras comerciales que representa ante el ASIC	20
11.2	Plazo para el retiro	20
12	<i>Libre elección del prestador del servicio</i>	20
13	<i>De la Interpretación del Reglamento de Comercialización</i>	21

1 Introducción

En el documento CAC-008 se presentó la propuesta de Reglamento de Comercialización elaborada por el Comité Asesor de Comercialización en el año 2000, con base en la experiencia que hasta ese momento se tenía acumulada por parte de los agentes comercializadores de su participación en el Mercado de Energía Mayorista.

En el año 2002, el Comité presentó una revisión en el documento CAC-009, la cual contenía los ajustes relacionados con los cambios en la regulación que expidió la CREG durante el período 2000-2002.

Con la aplicación de nueva regulación emitida por la CREG y por el Ministerio de Minas y Energía, y con los cambios en la comercialización que introdujo el Plan de Desarrollo del Gobierno Nacional aprobado mediante la Ley 812 de 2003, así como la experiencia adquirida por los agentes, se actualizó la propuesta presentada, y en el documento CAC-016-04 se presentaron nuevos elementos para el Reglamento de Comercialización.

En el mes de junio de 2008, la CREG convocó a un taller en el cual el Comité tuvo la oportunidad de presentar a los agentes y terceros interesados, la propuesta contenida en este último documento. Los gremios y algunos agentes presentaron comentarios a dicho documento en este taller. Con base en estos comentarios, el Comité decide realizar una nueva revisión de la propuesta, la cual se presenta aquí a consideración de los agentes, de la Comisión y de los interesados en el tema.

2 Objetivo y Principios

El objetivo de este documento es proponer las normas generales que definan la relación entre agentes, en especial entre comercializadores y Operadores de Red, y de estos con los usuarios. Adicionalmente, establece los efectos de la regulación de la actividad de comercialización en las relaciones entre los agentes y los usuarios, y se pretende que sirva, entre otros, para sustituir el contrato de respaldo entre el distribuidor y el comercializador.

El presente documento considera los principios constitucionales y de las Leyes 142 y 143, entre otras, que han establecido las políticas del Mercado Eléctrico Nacional, entre los que se destacan:

- Libre acceso a las redes dentro de las condiciones técnicas y económicas vigentes.
- El servicio debe prestarse en forma eficiente.
- La prestación del suministro de energía debe ser de forma continua, cumpliendo con las metas de calidad del servicio y de la potencia fijadas por el regulador.
- Existe clara separación entre las actividades de la cadena: Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización. Las actividades en competencia

son Generación y Comercialización. Transmisión y Distribución son monopolios naturales regulados.

- El usuario tiene el derecho de elegir al comercializador que le suministre la energía.
- Quien representa al usuario frente al sector en lo relativo a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica es el agente comercializador que lo atiende.
- El principio de equidad aplica tanto para usuarios como para las empresas.

3 Análisis de la propuesta

La legislación existente ha garantizado la libertad del usuario en la escogencia de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, estimulando de esta forma la legítima competencia entre tales Empresas, específicamente entre los comercializadores de energía.

Para estos efectos, se aprobó y se promovió la separación de las actividades del sector eléctrico, estimulando la prestación del servicio de comercialización en los diferentes mercados de comercialización y la creación de empresas netamente comercializadoras, permitiendo la integración vertical de las empresas que ya tenían esta condición y la creación de empresas de acuerdo a lo establecido por la Ley.

De igual forma, la regulación expedida por la CREG ha fijado unos derroteros técnicos y jurídicos para la prestación del servicio de comercialización propiamente dicho, pero no se ha definido un reglamento que determine los procedimientos técnicos, comerciales y jurídicos que regulen las relaciones del mismo orden que se generan entre los Usuarios, Comercializadores y Operadores de Red –OR-.

Teniendo en cuenta la complejidad que reviste las relaciones entre agentes, es indudable que a la luz de la Ley y la Regulación vigentes subsisten obligaciones entre todos los involucrados y no existe un mecanismo regulatorio que las defina de manera clara.

El presente reglamento recoge las posibles soluciones a los inconvenientes identificados y hace extensible la aplicación de algunos derechos definidos en la Ley 142 de 1994 a agentes del Mercado como los Operadores de Red y/o los Comercializadores.

La Ley y la regulación existentes han definido el marco general y las políticas básicas para las relaciones entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, pero adolece de procedimientos claros y específicos que han dado pie a la interpretación individual de las mismas, propiciando que los usuarios, en algunos casos, no puedan ejercer fácilmente el derecho de cambio de comercializador, y que las relaciones entre los diferentes agentes no sean las más apropiadas en ocasiones.

Si este reglamento o parte de su contenido llegase a recogerse en un acto administrativo de carácter general expedido por la CREG, es necesario que se señale un período de transición para que los comercializadores hagan los ajustes necesarios en sus contratos de condiciones uniformes y se vuelva operativo dicho reglamento, así

como para permitir que los demás agentes involucrados hagan los ajustes requeridos en sus procedimientos.

4 Glosario de términos empleados

Los términos utilizados en el presente documento y no definidos en el glosario que a continuación se presenta, se entenderá que se utilizan conforme las últimas definiciones incluidas en la regulación vigente.

- Acta de instalación de los equipos de medida: Es el documento suscrito por los Agentes en donde se deja constancia del cumplimiento de los requisitos técnicos definidos en la Regulación, la Ley y el presente Reglamento para la instalación de los equipos de medida. También servirá de soporte para dejar constancia del incumplimiento de tales requisitos y la improcedencia de la instalación de los equipos de medida.
- Agentes: Para los efectos del presente Reglamento se entenderán como agentes todas aquellas Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica y usuarios que participan en el proceso de cambio de comercializador. Dentro de estas se encuentran: El Operador de Red o Distribuidor, El Comercializador Incumbente del Mercado y el Comercializador.
- C.N.D: Es el Centro Nacional de Despacho.
- Cargos de los STR. Son los cargos expresados en \$/kWh que remuneran los Activos de Uso del Nivel de Tensión 4 de los OR.
- Cargos por Uso del OR. Son los cargos, expresados en \$/kWh acumulados para cada Nivel de Tensión, que remuneran a un OR los Activos de Uso de los SDL y STR. Para los Niveles de Tensión 1, 2 y 3 son cargos máximos.
- Código de Medida: Es el compendio de normas técnicas que regulan todo lo relacionado con la medida en el servicio de energía eléctrica. Este código se encuentra contenido en las Resoluciones CREG 025 de 1.995 y la 070 de 1998, y todas aquellas que las complementen o modifiquen.
- Comercialización de energía: Es la atención a los usuarios, intermediación y recaudo de los costos de la cadena de prestación del servicio a nombre de todos los agentes y entidades que la conforman, tales como distribución, generación, transmisión y otros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 142 de 1994.
- Comercializador: Es la Empresa que realiza la actividad de comercialización y percibe por ello un ingreso.
- Contrato de Condiciones Uniformes: Es el contrato de prestación de servicio público domiciliario definido en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.
- Contribución de solidaridad: Es el valor correspondiente a la aplicación del factor definido por la Ley que cancelan los usuarios de los estratos residenciales 5, 6,

industriales y comerciales, por encima del costo del servicio de energía eléctrica que consumen para dar subsidios a los estratos 1, 2 y 3.

- CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- Equipo de Medida: En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.
- Factura: Es el título ejecutivo mediante el cual se hace exigible la obligación que tiene el comercializador de cancelar al Distribuidor los cargos por uso del SDL o los ajustes por cambios en las energías facturadas o dejadas de facturar, y demás actividades inherentes a la prestación del servicio público de energía eléctrica.
- Falla técnica: Daño temporal o permanente de uno de los dispositivos que conforman el equipo de medida en una frontera comercial, que impida la operación comercial de dicha frontera.
- Fraude: Es cualquier acción ejecutada por el usuario directamente o por una interpuesta persona sobre su instalación eléctrica, para dejar de cancelar la energía eléctrica consumida o parte de ella.
- Frontera Comercial de usuario final: Se define como frontera comercial entre el Comercializador y el Usuario, los puntos de conexión del sistema de medición, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.
- Frontera Comercial del mercado mayorista: Se define como frontera comercial entre dos agentes comerciales que participan en el mercado mayorista, el punto de conexión del sistema de medición, a partir del cual uno de los agentes se responsabiliza por los consumos “aguas abajo” de la frontera comercial. Por tanto, cada agente participante del mercado mayorista puede tener uno o más puntos de frontera comercial.
- Garantías: Mecanismo financiero que constituye el comercializador para asegurar la cancelación de las obligaciones derivadas de las actividades de distribución, se encuentren o no cubiertas con un contrato de distribución. Estas garantías se constituirán en los términos indicados en el presente Reglamento.
- Ley: Hace alusión de forma general a todas las leyes vigentes en Colombia, y de forma específica a la Ley 142 (servicios públicos domiciliarios) y 143 (eléctrica) de 1994.
- Mercado Mayorista: Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, para realizar contratos de energía a largo plazo y en bolsa sobre cantidades y precios definidos, con sujeción al Reglamento de Operación y demás normas aplicables.

- **Obligaciones:** Son los vínculos jurídicos de imperativo cumplimiento, los cuales surgen entre los Agentes por mandato de la Ley, la regulación vigente, el contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica (condiciones uniformes), el presente reglamento y el contrato de distribución.
- **Operador de Red de STR y SDL (OR).** Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al 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 de Uso corresponde a un Municipio.
- **Paz y salvo:** Es el documento que expide el comercializador en donde deja constancia de la existencia o no de una deuda del usuario a la fecha de elaboración del mismo.
- **Regulación vigente:** Son todas las resoluciones emanadas de la CREG que se encuentran vigentes al momento de expedición del presente reglamento y todas aquellas que las modifiquen, adicionen, reformen o dejen sin efectos las existentes.
- **Representación del Usuario ante el Mercado Mayorista:** Es la representación que los términos de Ley y la regulación vigente hace el Comercializador del usuario final. Esta representación debe cumplir con todas las formalidades legales, sobre todo cuando se reclama la exigibilidad de un derecho exclusivo del usuario.
- **Sistema de Distribución Local (SDL).** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los Niveles de Tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en un Mercado de Comercialización.
- **Sistema de Medición:** Comprende el conjunto de equipos de medida e instalaciones para el registro de energía eléctrica en las fronteras comerciales, incluyendo, cuando el tipo de frontera lo requiera, un sistema de almacenamiento de datos y un sistema de transmisión de datos, de conformidad con las definiciones establecidas en el Código de Medida. Adicionalmente incluye las instalaciones que contemplan elementos tales como gabinetes, regleta de pruebas, conectores, entre otros dispositivos asociados con la medida y la disposición de los equipos, y que permitan asegurar la calidad y confiabilidad de la medida del flujo de energía eléctrica.
- **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:** Entidad Estatal que cumple en nombre de la Presidencia de la República las funciones de inspección, vigilancia y control de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Suspensión del Servicio:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley, en el contrato de condiciones uniformes, en el contrato de distribución y en el presente reglamento.

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. A este último usuario se denomina también consumidor. A menos de que se especifique, al hablar de usuarios se entenderán los regulados y no regulados.

5 Relaciones entre agentes:

Los agentes del mercado de comercialización de energía, los OR y los Usuarios, tienen el deber de cumplir la Ley y la regulación vigente en general y el Reglamento de Comercialización en particular, so pena de recibir las sanciones que imponga la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Superintendencia de Industria y Comercio, por incumplimiento establecidas en dichas normas. Así mismo, los agentes del mercado tendrán la obligación de promover el derecho que tienen los usuarios a la libre elección del proveedor de sus bienes o servicios.

Los agentes del mercado de comercialización de energía, los OR y los Usuarios, tienen el derecho a exigir el cumplimiento de la normatividad vigente, la cual garantiza la competencia en igualdad de condiciones, basada en el respeto mutuo y el acatamiento de la Ley.

5.1 **Responsabilidades del Comercializador**

5.1.1 **Con los otros Comercializadores**

- Informar al comercializador actual y al Operador de Red –OR- el cambio de comercializador de los usuarios que va a representar en el mercado, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.
- Incluir en su contrato de servicios públicos como causal para la suspensión del servicio, el no pago de todas las obligaciones pecuniarias que el usuario tenga vigentes con los otros comercializadores, correspondientes al servicio público de energía eléctrica, y que sean debidamente incluidas en el paz y salvo que se expida en el momento de cambio de comercializador, como cartera corriente, consumos por facturar, o que se deriven de la culminación de procesos de investigación por posibles fraudes o anomalías correspondientes a energía no facturada, previo cumplimiento del debido proceso.
- El Comercializador es responsable por los usuarios que atiende desde el momento en que el usuario acepta la nueva situación contractual y queda registrada la frontera comercial ante el ASIC. No obstante, el anterior comercializador podrá solicitar al actual comercializador, la suspensión del servicio por mora en los pagos, incumplimientos contractuales derivados de la prestación del servicio cuando era atendido por el anterior comercializador, o por cualquiera de las causales que se establezcan en la reglamentación vigente, y estos a su vez deberán ejecutar dicha suspensión en un término no mayor a tres (3) días hábiles.

- Definir un canal único para la atención de todos aquellos trámites que deban realizar los comercializadores ante su empresa.
- Hacer efectiva las acciones de suspensión del servicio que se deriven de las obligaciones pecuniarias pendientes con los otros comercializadores que correspondan a la cartera corriente y demás pagos pendientes que fueron incluidos en el paz y salvo expedido en el momento de cambio de comercializador, so pena de que su omisión constituya una violación al presente reglamento y le dé derecho a los comercializadores a adelantar la suspensión respectiva.
- Informar a los agentes afectados, durante el proceso de cambio de comercializador y durante la prestación del servicio de comercialización, de fraudes y anomalías detectadas en los usuarios en cualquier momento durante su relación comercial.
- Transferir a los comercializadores que corresponda o al Fondo de solidaridad y redistribución del ingreso, los dineros correspondientes de las contribuciones de solidaridad y/o sus excedentes, si los hubiere, en los plazos y de acuerdo con las condiciones que establece la reglamentación vigente.
- Reconocer al comercializador afectado, todos los costos asociados a la energía no registrada ante el SIC, conforme a los términos definidos en el presente reglamento, en particular en el Anexo 3.
- Una vez el comercializador culmine el debido proceso para fraudes y anomalías, deberá facturarle al usuario correspondiente, todos los cargos propios y de terceros derivados de dicha situación y que corresponden a los agentes relacionados con el usuario durante el período del fraude o anomalía comprobado, conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de Servicios Públicos, en sus contratos de no regulado y en el Anexo 4 del presente Reglamento.

Ante consumos no facturados por comercializadores anteriores, el comercializador que atiende al usuario deberá facilitar la facturación y cobro de los mismos dentro de los plazos establecidos por la Ley.

- Exigir a los usuarios la normalización de las fronteras en falla o con deficiencias de medición, que hayan sido debidamente sustentadas, que afectan los balances de energía de los otros agentes.
- Normalizar la medida del usuario que presente la frontera en falla o con deficiencias de medición que afecta los balances de energía de los otros agentes, so pena de incurrir en el pago de una energía adicional liquidada por el ASIC a cargo del comercializador, la cual podrá ser trasladada al usuario.
- Coordinar dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento, los cambios a los equipos de medida que afectan a los otros agentes.

5.1.2 Con el Operador de Red – OR –

- Suministrar al Operador de Red la información requerida para la facturación oportuna de los Cargos por Uso de SDL's en los plazos que se establecen en el Anexo 5 del presente Reglamento.
- Cancelar los cargos por uso de SDL's en los plazos que se establecen en el Anexo 5 del presente Reglamento, tanto de energía activa (kWh) como de energía reactiva (kVArh), cuando procede.
- Facilitar el acceso local y permitir el acceso remoto a la medida de las fronteras comerciales instaladas en las redes del Operador de Red. Adicionalmente, en caso de revisión de los equipos, facilitar el acceso a las instalaciones del medidor.
- Firmar el acta de instalación de los equipos de medida cuando se instalen fronteras nuevas o se realicen modificaciones.
- Asegurar el cumplimiento de las características técnicas y el adecuado funcionamiento de los equipos de medida instalados en cada frontera comercial, conforme la regulación vigente.
- Informar dentro de los plazos establecidos en el Anexo 1 del presente Reglamento, los usuarios que cambian de comercializador.
- Efectuar y reportar las objeciones y comentarios a la información de los indicadores de calidad del servicio que entregan el OR y el LAC dentro de los plazos establecidos en el Anexo 5 del presente Reglamento y en la regulación vigente.
- Citar al OR, dentro de los plazos establecidos en el Anexo 1 del presente Reglamento, para realizar los procedimientos que implicarán rotura de sellos o intervención en los equipos de medida, para que el OR pueda ejercer su derecho de presenciar y acompañar dichas maniobras, salvo en caso de emergencia.

Se considera como caso de emergencia los siguientes:

- Riesgo para la vida humana.
- Riesgo en equipos o instalaciones.
- Riesgo inminente en la operación.
- El comercializador llevará una relación de los usuarios incorporados en las fronteras, que deberá estar respaldada con los documentos técnicos necesarios que garanticen el cumplimiento de la normatividad vigente. Esta relación se actualizará cuando se incorporen nuevos usuarios.
- Debe tener disponible un mecanismo que permita direccionar oportunamente problemas en la prestación del servicio que corresponda atender al OR.

- Gestionar que los usuarios conectados a la red, cumplan con el Manual de Operación y las Normas Técnicas exigidas en el sistema del OR.
- Cuando el usuario cambia de comercializador, deberá informar al OR las compensaciones por calidad no aplicadas al usuario, para que a su vez el OR informe al nuevo comercializador para su facturación respectiva.
- En caso de que el Comercializador detecte la existencia de un posible fraude o anomalía realizada por el usuario, deberá informar al OR correspondiente.
- Mantener actualizada ante el ASIC la información de registro de fronteras comerciales, incluyendo los parámetros de programación de los equipos, cumpliendo con los procedimientos establecidos para el efecto en el Código de Medida.
- Reconocer al OR afectado, todos los costos asociados a la energía no registrada ante el SIC, conforme a los términos definidos en el presente reglamento, en particular en el Anexo 3.

5.1.3 Con el Usuario.

- Representar al usuario ante el Mercado Mayorista, conforme lo señalado por la regulación vigente.
- Cumplir con el procedimiento de Cambio de Comercializador estipulado en el Anexo 2 del presente Reglamento.
- Emitir facturas al usuario, de acuerdo con su período de facturación.
- Expedir el paz y salvo al usuario que lo solicite de acuerdo con el tiempo estipulado en el presente Reglamento.
- Informar al usuario de la existencia del presente Reglamento y de las consecuencias por la violación del mismo.
- Establecer un medio de comunicación efectivo, para la atención al cliente y su relación con el Operador de Red.
- Informar a los usuarios que atiende de los otros cargos (alumbrado público, estampillas, tasas y otros) que son responsabilidad del usuario, y cuya facturación está a cargo de otros agentes del mercado.

5.2 Responsabilidades del Operador de Red

5.2.1 Con el Comercializador

Son responsabilidades del Operador de Red con los comercializadores que atienden a usuarios conectados a sus redes, las siguientes:

- Emitir y hacer entrega de la factura correspondiente a los cargos por uso de SDL's, de conformidad con lo establecido en el Anexo 5 del presente Reglamento.
- Tramitar y realizar las suspensiones, reconexiones y los cortes de suministro de energía solicitados por el comercializador de acuerdo con lo estipulado en el presente Reglamento. Los costos en que incurra el OR serán asumidos por el comercializador que lo solicita y éste a su vez podrá repetir contra el usuario. En caso de que la suspensión fuera declarada improcedente posteriormente, el comercializador que la solicitó asumirá la totalidad de los costos originados al usuario y las indemnizaciones a que haya lugar frente al mismo. En ningún caso, el OR será responsable por los perjuicios causados al cliente por las suspensiones o cortes de suministro solicitados por el comercializador.
- Facilitar los procedimientos de cambio de equipos de medición a los comercializadores que atienden usuarios conectados a sus redes, en los tiempos establecidos en el Anexo 1 del presente Reglamento.
- Definir un canal único para la atención de todos aquellos trámites que deban realizar los comercializadores ante el OR.
- Informar al comercializador que atiende al usuario, sobre todos los parámetros y procedimientos relacionados con la calidad del servicio en los circuitos en que tienen usuarios conectados, de conformidad con la regulación vigente.
- Presentarse y firmar el Acta de Instalación del equipo de medida, siempre que el comercializador haya cumplido con los plazos y procedimientos para la programación de la visita técnica de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1 del presente Reglamento.
- Informar los cortes programados y reportar los eventos no programados en los circuitos en los cuales el comercializador tiene conectados usuarios, de conformidad con la reglamentación vigente.
- Tener disponibles en un medio que permita la consulta permanente, las normas técnicas y los procedimientos a aplicar en su sistema, debidamente actualizadas, las cuales se ajustarán a la regulación vigente.
- Expedir el manual de operación de su sistema, según lo establecido en el Reglamento de Distribución y en la regulación vigente.
- En caso de que el OR detecte la existencia de un posible fraude o anomalía realizada por el usuario atendido por el comercializador en la red que opera, deberá informar al comercializador para que éste adelante el debido proceso al usuario.
- Establecer un Medio de Comunicación efectivo para intercambio de información las 24 horas, correspondiente a la evolución de las solicitudes para el servicio y atención de daños imputables al OR.

- Realizar e informar sobre las desconexiones por Mantenimientos de los alimentadores.
- Publicar el valor de los servicios del Operador de Red no incluidos dentro de los cargos por uso de las redes, cada vez que se hagan modificaciones a la misma.
- Tener disponibles para consulta permanente los Planes de Expansión de su sistema en el área de influencia.
- Atender las maniobras en sus redes en los casos en que se presenten emergencias en los usuarios conectados a las mismas, sin discriminación alguna, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos para el OR, sin perjuicio de acuerdos adicionales que se puedan establecer entre el OR y el comercializador en cuanto a procedimientos y estándares de calidad.
- Informar al comercializador los activos que son propiedad de los usuarios para los descuentos respectivos en los cargos por uso de las redes conforme a la Resolución CREG 097 de 2008, o aquella que la modifique o sustituya. Así mismo, reconocer en la facturación de los cargos por uso de la red al comercializador, el valor correspondiente a los activos que son propiedad de los usuarios de conformidad con dicha reglamentación.
- No exigir normas técnicas diferentes a las que aplica y que tiene publicadas para consulta de los usuarios.
- En caso de solicitar cambios en los equipos de medida de los usuarios de los comercializadores, deberán estar debidamente sustentados conforme las normas técnicas del Operador de Red, el RETIE y demás regulación aplicable.

5.2.2 Con los Usuarios conectados a sus redes

- Atender Emergencias por suministro de energía en las redes y los equipos que opera el OR, sin discriminación alguna.
- Realizar los procedimientos de incorporación y retiro de usuarios teniendo en cuenta lo especificado en el Anexo 1 del presente reglamento.
- Tener disponibles para consulta los Planes de Expansión de su sistema en el área de influencia.
- No discriminar o exceptuar a ningún usuario en el cumplimiento de las normas técnicas que sean aplicables en la actividad de distribución de energía.
- Cumplir los plazos y procedimientos para la aprobación o rechazo de las solicitudes de conexión tal como lo señala la regulación vigente.
- Cumplir con las disposiciones en materia de calidad y confiabilidad del sistema que establece la reglamentación vigente para el sistema que opera, velando por el cumplimiento de todas las condiciones técnicas necesarias para tal fin.

- Informar, de acuerdo con la regulación vigente, los mantenimientos programados en los circuitos.
- Realizar los mantenimientos establecidos en la regulación vigente a los activos que son propiedad de los usuarios.
- Informar a los usuarios que solicitan conexión a sus redes la existencia de los comercializadores que atienden usuarios en el mercado de comercialización.

5.3 Responsabilidades del Usuario

Sin perjuicio de lo establecido en la ley, la regulación vigente y en los Contratos de Condiciones Uniformes -CCU-, serán responsabilidades del usuario, las siguientes:

5.3.1 Con el Comercializador

- Pagar sus obligaciones dentro de los plazos fijados en la factura.
- Instalar los equipos de medida y sistema de comunicación asociado y verificar que los mismos cumplan la reglamentación vigente que sea aplicable.
- Garantizar la permanencia y protección de los equipos de medida necesarios para la prestación del servicio de energía eléctrica.
- Informar al comercializador que lo atiende su decisión de terminación del contrato, siempre que ésta se ajuste a los términos señalados en el CCU, en el Anexo 1 del presente Reglamento y demás reglamentación vigente, cumpliendo con el procedimiento para cambio de comercializador definido en el Anexo 1 del presente Reglamento, una vez reúna los requisitos que le permitan hacer dicho cambio.
- Permitir el acceso a los equipos de medida a los comercializadores y al Operador de Red en cuyos balances de energía se utiliza la información de su frontera comercial, previa identificación y entrega de constancia o reporte de visita.
- No incurrir en conductas delictivas de defraudación de fluidos.
- Responder por los fraudes y anomalías detectadas en su instalación cuando sean debidamente comprobadas por autoridad competente, tanto con el comercializador que lo atiende, como con otros comercializadores que lo atendieron durante el período del fraude o la anomalía.

5.3.2 Con el Operador de Red

- Cumplir con las normas del Operador de Red definidas en el Reglamento de Distribución, en el Manual de Operación y Normas Técnicas del Operador de Red respectivo y en el RETIE.

- Permitir acceso a las instalaciones y equipos de medida para realizar maniobras y revisiones, en los términos señalados en el Anexo 1 del presente Reglamento.
- Permitir acceso permanente a la lectura de los contadores para interrogación local y remota para efecto de la liquidación de los cargos por uso del SDL.
- Suministrar al OR a través de su comercializador, la información de demanda cuando prevea cambios importantes en sus parámetros de consumo, dadas las responsabilidades que éste asume frente a los pronósticos de demanda desde el punto de vista operativo, despacho, y de seguridad del sistema. Dicho reporte de información se efectuará teniendo en cuenta lo dispuesto por el CND para el efecto.

6 Contrato entre el OR y el Comercializador.

A partir de la entrada en vigencia del Reglamento de Comercialización, si las partes de mutuo acuerdo lo consideran, podrán acordar condiciones especiales para la atención de los usuarios conectados a las redes del Operador de Red que sean atendidos por comercializadores diferentes al integrado con el OR, el cual deberá ajustarse a lo establecido en el presente Reglamento.

Los agentes del mercado tendrán un plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, para adecuar los contratos de distribución existentes según lo establecido en esta Reglamentación.

7 Garantías entre OR y Comercializador

Adicional a la solicitud por mandato de la limitación de suministro por falta de pago que puede ejercer el Operador de Red, el comercializador que atiende clientes conectados a las redes que él opera, deberá firmar cuatro (4) pagarés en blanco con sus respectivas cartas de instrucciones, a favor del Operador de Red, los cuales podrán hacerse efectivos ante el incumplimiento de una o más facturas correspondientes a los cargos por uso de las redes, o a todos aquellos servicios prestados por el Operador de Red a solicitud del Comercializador, que se derivan de la operación de sus redes y que no están incluidos en dichos cargos por uso.

Estos pagarés deberán ser entregados por el comercializador al OR previo a la solicitud ante el ASIC del primer registro de fronteras comerciales en las redes del OR. La no entrega de los pagarés será causal de objeción del registro de las fronteras comerciales en las redes del OR. Para levantar la objeción, el comercializador podrá presentar la constancia de recibido en la oficina establecida por el OR para los trámites por parte de los comercializadores, de los pagarés respectivos. Se utilizaría un modelo de pagarés y cartas de instrucciones similares a los utilizados por el Administrador del SIC.

8 Plazos y procedimientos para trámites y procesos que afectan a los usuarios

8.1 Información de eventos programados

El OR informará directamente a los comercializadores que atienden usuarios en sus redes, en los mismos plazos en que publica la información para los usuarios, el programa de mantenimientos y los circuitos o usuarios afectados con las interrupciones del servicio que se deriven de dichos programas de mantenimiento, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación vigente.

8.2 Liquidación de energías no facturadas entre agentes del mercado

Los agentes comercializadores y operadores de Red tendrán la posibilidad de reliquidar las energías, cargos por STR y SDL y demás pagos realizados en función de la energía, por causas no imputables a los usuarios o al comercializador que lo representa, hasta cinco (5) meses atrás, en concordancia con el plazo fijado para reliquidación de consumos a los usuarios finales. Para el efecto, se seguirán los plazos y procedimientos contenidos en el Anexo 3 del presente Reglamento.

8.3 Procedimiento para solicitud y expedición del paz y salvo

Para llevar a cabo el proceso de cambio de comercializador, el usuario debe estar a paz y salvo con el comercializador que lo atiende, por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio. A continuación se describe el proceso que deben seguir los usuarios para la obtención de dicho documento, así como los requisitos que debe cumplir el comercializador para la expedición del mismo.

8.3.1 Solicitud de paz y salvo

El usuario, a través de un comercializador que lo represente, o directamente, podrá solicitar al comercializador que lo atiende un paz y salvo por los valores pagados correspondientes al servicio público de energía eléctrica. El trámite deberá hacerse ante la oficina que para el efecto tendrá registrada el comercializador, a través del ASIC, para trámites y solicitudes de usuarios y comercializadores.

8.3.2 Plazo para la expedición

El comercializador deberá dar respuesta a la solicitud del paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud. En caso de que el usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador, deberá dar respuesta por escrito, dentro del mismo plazo señalado, indicando claramente los números de facturas, período de suministro y el valor pendiente de pago del respectivo usuario que solicitó el paz y salvo.

8.3.3 Contenido mínimo del paz y salvo

El documento que se emita como paz y salvo deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

- Identificación del comercializador
- Fecha de expedición

- Identificación del usuario: Entre los que se incluyen el Número de Identificación del Usuario, el nombre y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo.
- Cartera corriente: Enumerar las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el número de factura, concepto, valor y fecha de vencimiento.
- Acuerdos de pago: Informar el saldo a capital y las cuotas pendientes de acuerdos de pago firmados con el usuario.
- Consumos pendientes de facturar: Indicar la fecha desde la cual no se han facturado los consumos del usuario.
- Procesos pendientes por resolver: Indicar si el usuario tiene o no pendientes procesos de investigación de posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de la empresa, generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.

Si el comercializador que expide el paz y salvo omite parte de la información aquí establecida, no invalida el documento expedido. La omisión de la información restringe el derecho al comercializador anterior, quien lo expide, a solicitar al nuevo comercializador el uso de los mecanismos establecidos para el cobro de valores pendientes de pago con el comercializador anterior y que pueden derivar en la suspensión del servicio al usuario.

8.4 Procedimiento para informar el canal de atención por parte de OR y Comercializadores

Para atender los trámites entre agentes descritos en el presente Reglamento, los comercializadores y los Operadores de Red definirán en cuál de sus puntos de atención u oficina se realizarán dichos trámites.

Para el efecto, informarán a los demás agentes interesados la oficina definida, a través del Administrador del SIC, para lo cual enviarán los siguientes datos:

- Dirección de correspondencia
- Teléfono
- Dependencia de contacto (según tipo de trámite)
- Correo electrónico

El Administrador del SIC publicará, a través de su página web, la información correspondiente a cada uno de los agentes Comercializadores y Operadores de Red que participan en el mercado.

La información deberá mantenerse actualizada por parte de los agentes correspondientes. Cualquier cambio a la información deberá ser informada con una anticipación mínima de quince días calendario a la fecha en que dicha modificación tenga vigencia, para lo cual el ASIC mantendrá publicada la información que se

modifica y los nuevos datos, indicando la fecha a partir de la cual la actualización tiene vigencia.

9 Inscripción de Agentes, Fronteras y Contratos.

Para la inscripción de la frontera comercial se debe seguir el procedimiento establecido por el Administrador del SIC para el efecto, el cual se encuentra contenido en la Resolución CREG 006 del 2003 y las posteriores que la complementen o modifiquen.

El Administrador del SIC o cualquiera de los agentes involucrados en este procedimiento, informarán a la Superintendencia de Servicios Públicos las anomalías presentadas durante el procedimiento de cambio de comercializador y registro de la respectiva frontera comercial, para que este organismo realice las investigaciones del caso.

9.1 **Causales de objeción de registro de fronteras comerciales**

Para la inscripción de fronteras comerciales, se establecen las siguientes causales de objeción como válidas en el proceso de registro ante el Mercado Mayorista:

- Incumplir lo establecido en el Código de Medida, en cuanto a las características y requisitos que deben cumplir los sistemas de medición.
- No estar a paz y salvo con el comercializador que atiende al usuario. Cuando el comercializador presente la objeción y la frontera se registre sin que el usuario verdaderamente se encuentre a paz y salvo, el comercializador podrá solicitar al Operador de Red la suspensión del servicio al usuario. El comercializador se hará responsable de los posibles daños o perjuicios que se causen en caso de que la suspensión se haga por causa injustificada.
- No tener acceso remoto a la información de la lectura de los medidores por parte de los interesados.
- Para el caso de usuarios regulados a los que aplica el Artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquella que la modifique, no cumplir con el plazo mínimo de permanencia establecido en dicha norma.
- Para instalaciones nuevas, o en los casos en que se establezca la obligación de cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, no presentar el certificado de cumplimiento del mismo.

10 Cancelación de registro de fronteras comerciales

Los agentes comercializadores podrán solicitar la cancelación de fronteras comerciales por las siguientes causales atribuibles al usuario:

- Por declaración reiterada de falla que origine aplicación de curvas de carga: Con excepción del comercializador que representa la frontera comercial, los agentes

afectados por la medida de la frontera comercial en sus balances de energía, podrán solicitar la cancelación de la frontera comercial ante la declaración reiterada de falla de la misma, incluyendo la falta de disponibilidad de acceso remoto a la información, debidamente sustentadas y demostradas por parte del interesado. Se considerará declaración reiterada de falla si en el período de los últimos seis (6) meses se presentan más de tres (3) declaraciones de falla del sistema de medición que sean debidamente sustentadas y demostradas por parte del interesado ante el ASIC y que hayan originado curva de carga.

- Por incumplir los compromisos de normalización de las instalaciones establecidos en las Actas de Revisión de la Medida. En caso en que se cancele una frontera por esta causal y el comercializador que pase a atender al usuario tampoco cumpla con la normalización de las instalaciones en un plazo no mayor de tres (3) meses, será causal de suspensión del servicio solicitada por el comercializador al cual se le canceló la frontera comercial con el usuario.
- Por no reportar la medida real del contador del usuario al Administrador del SIC de forma reiterada. Con excepción del comercializador que representa la frontera comercial, los agentes afectados por la medida de la frontera comercial en sus balances de energía, podrán solicitar la cancelación de la frontera comercial en los casos en los cuales durante más de tres (3) meses de los últimos seis (6) meses de consumo, el comercializador dejó de reportar la información real del contador para más de cinco (5) días de consumo durante cada mes dentro de los plazos establecidos para el reporte de dicha información al ASIC.
- Para fronteras comerciales asociadas con usuarios finales, cuando se hayan presentado las causales para hacer el corte, y el comercializador efectivamente haya cortado el servicio.
- Para fronteras comerciales asociadas con recursos de generación, cuando se termine el procedimiento de retiro de dicho recurso de generación.
- Para fronteras asociadas con enlaces Internacionales con países que tengan mercados integrados regulatoriamente, cuando la CREG lo autorice.
- Para fronteras que no requieran seguir en Operación Comercial por cambios topológicos en las redes que conforman el SIN.
- Cuando se presenten documentos que demuestren que el usuario que tiene contrato con el comercializador ya no continuará tomando energía por la instalación en la cual se encuentra la frontera comercial.

11 Retiro de agentes del mercado mayorista

Cuando un agente comercializador desea retirarse del mercado mayorista, además de cumplir con todos los requisitos enumerados en la Resolución CREG 024 de 1995 o aquella que la modifique o sustituya, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

11.1 Fronteras comerciales que representa ante el ASIC

Para poder tramitar el retiro ante el ASIC, todas las fronteras que representa deberán ser debidamente registradas por otro comercializador.

En el caso de fronteras que corresponden a usuarios individuales, deberá tramitar con otro comercializador del mercado, la respectiva cesión de los contratos. Si el contrato con el usuario se encuentra vencido, y dicho usuario no ha registrado un nuevo contrato con otro comercializador ante el ASIC, el agente seguirá siendo responsable de sus consumos hasta que se legalice el registro de la frontera por parte de un nuevo comercializador.

En el caso de Usuarios No Regulados, la no existencia de un contrato es causal para suspender el servicio por parte del comercializador que representa al usuario ante el ASIC.

11.2 Plazo para el retiro

El agente comercializador se podrá retirar efectivamente del mercado mayorista después de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha en que finalizan sus transacciones en el mercado, previo cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y de pago, tanto con el ASIC, el LAC, como con los otros agentes del mercado. Un agente finaliza sus transacciones comerciales en el mercado cuando:

- No representa ninguna frontera comercial ante el ASIC
- No tiene vigentes ninguno de los contratos registrados ante el ASIC

Para proceder con el retiro, el agente deberá presentar al ASIC copia de los respectivos paz y salvos expedidos por los Operadores de Red, los generadores y demás agentes del mercado mayorista que realizaron transacciones de energía con el agente que se retira.

El ASIC informará la fecha a partir de la cual el agente queda efectivamente retirado del mercado mayorista.

Durante los cuatro meses de plazo para el retiro, los agentes con los cuales realizó transacciones en el mercado, el ASIC y el LAC, deberán realizar las liquidaciones pendientes al agente que solicita el retiro, con el fin de determinar los saldos pendientes con los diferentes agentes del mercado.

12 Libre elección del prestador del servicio

Cuando un usuario regulado llegue a ocupar un predio, bien sea en calidad de arrendatario o en calidad de nuevo propietario, tendrá la posibilidad de elegir el comercializador que le suministre la energía, dentro de los dos (2) primeros meses después de recibido el inmueble en su nueva condición, sin cumplir con el tiempo de permanencia mínima con el anterior comercializador.

13 De la Interpretación del Reglamento de Comercialización

En caso de presentarse dudas en cuanto a la interpretación y aplicación del Reglamento de Comercialización, después de agotar el diálogo entre los Agentes, los agentes podrán solicitar al Comité Asesor de Comercialización su intervención para buscar un acuerdo. En caso de persistir la diferencia, la CREG será la encargada de efectuar las aclaraciones e interpretaciones correspondientes buscando cumplir ante todo los principios básicos de las Leyes y las resoluciones vigentes.