	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018

- 1. OBJETIVO:** Establecer el procedimiento que se debe seguir cuando un cliente de ENELAR E.S.P. desee cambiarse para otro comercializador, esto incluye la compra de la energía eléctrica a dicho comercializador, la lectura del medidor de energía, la facturación, la atención al cliente y la respuesta de peticiones, quejas y reclamos.
- 2. ALCANCE:** Este procedimiento debe ser aplicado en todas las Zonas y Municipios del Departamento de Arauca por el personal administrativo y operativo responsable de esta actividad.
- 3. BASE LEGAL:**
 - Ley 142 de 1994
 - Ley 143 de 1994
 - Resolución CREG 024 de 1994
 - Resolución CREG 108 de 1997
 - Resolución CREG 131 de 1998
 - Resolución CREG 156 de 2011
 - Resolución CREG 043 de 2012

4. DEFINICIONES:

Clases de Contratos ofrecidos por ENELAR: ENELAR atiende usuarios Regulados y No Regulados. Los usuarios Regulados son atendidos bajo el contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica el cual es consensual y de adhesión y para los Usuarios No Regulados se tienen contratos de suministro de energía u ofertas mercantiles cuyas condiciones y precios son acordados entre las partes.


Cambio de comercializador: El cliente puede elegir libremente su comercializador de energía eléctrica, cumpliendo unos requisitos que se describen en este documento.

Comercializador de energía eléctrica: persona natural o jurídica que compra energía eléctrica en el mercado mayorista y la vende a los usuarios finales, regulados o no regulados. ENELAR atiende usuarios regulados en el departamento de Arauca y No Regulados en todo el país.

Comercialización de energía: Persona natural o jurídica que comercializa electricidad, bien como actividad exclusiva o en forma combinada con otras actividades del sector eléctrico, cualquiera de ella sea la actividad principal.

Distribución de energía: La que realiza el Operador de red quien es el agente encargado de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR (Sistema de Transmisión Regional) o de un SDL (Sistema de Distribución Local), incluidas sus conexiones al STN (Sistema de Transmisión Nacional). Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o los SDL aprobados por la CREG.

Frontera comercial: El punto de conexión de generadores y comercializadores a las redes del Sistema de Transmisión Nacional, a los Sistemas de Transmisión Regional y a los Sistemas de Distribución Local. Sólo define el punto de medición, pero no la responsabilidad por las pérdidas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018

en los sistemas de transmisión y distribución. Así, cada agente participante del mercado mayorista puede tener uno o más puntos de frontera comercial. Son fronteras comerciales los puntos de entrega de energía neta de los generadores; de conexión al sistema de transmisión nacional, regional o local; de consumo de alumbrados públicos; usuarios no regulados y usuarios regulados atendidos por un comercializador diferente al de su mercado de comercialización; y puntos de consumos auxiliares de generadores.

Operador de Red: 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. En el departamento de Arauca el operador de red es ENELAR.

Usuario regulado: persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.


Usuario No regulado: para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo de energía en MWh, definidos por la Comisión, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor para las componentes de la tarifa autorizadas por la ley. Para ser un usuario No Regulado se requiere tener una demanda promedio mensual de potencia, durante seis meses, mayor a 0.1 MW, o una demanda mensual de energía mayor a 55 MWh/mes promedio en los últimos seis meses.

5. GENERALIDADES / POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Actuar con eficacia, transparencia, cordialidad y proceder bajo las directrices del código de ética y conducta empresarial.

Cumplir con los requisitos establecidos para cambio de comercialización: (Resolución CREG 156 de 2011)

- ✓ Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con el artículo 15 de la resolución 108 de 1997 y la resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan. La permanencia debe ser mínima de un año.
- ✓ Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
- ✓ Haber garantizado el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y el momento de cambio de comercializador. Para ello el usuario puede optar por cualquiera de los siguientes mecanismos:

 ENELAR Empresa de Energía de Arica S.A. S.A.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018

- Pagar los consumos facturados y garantizar con un título valor los consumos realizados y no facturados.
- Pagar los consumos facturados y prepagar los consumos realizados y no pagados. Este valor se estima con el promedio del consumo de los últimos 6 meses.
- Previo acuerdo entre el usuario y el nuevo comercializador, quien asumirá el pago de los consumos facturados y los consumos realizados y no facturados.


Los plazos máximos según CREG 156 de 2011 para realizar las visitas de recibo técnico, visitas de revisión conjunta tienen un plazo máximo de 18 horas para notificar cuando se realizará y 48 horas para realizarla conjuntas son:

- Nivel de tensión 1: Siete (7) días hábiles
- Nivel de tensión 2: Quince (15) días hábiles
- Nivel de tensión 3: Quince (15) días hábiles
- Nivel de tensión 4: Veinte (20) días hábiles

Cualquier suscriptor o usuario del mercado regulado podrá dar por terminado su contrato de servicios públicos suscrito con ENELAR E.S.P., con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, en el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:


	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
1	RADICACIÓN DE SOLICITUD Y SOLICITUD DE PAZ Y SALVO Radicar ante ENELAR una carta del usuario manifestando la intención de cambio y una carta del nuevo comercializador solicitando el paz y salvo para realizar el cambio. Esta carta	Solicitud de Paz y salvo	Usuario o representante legal del comercializador.

 <p>ENELAR Empresa de Energía de Aroca ESP</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018

	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
	debe incluir el número de cuenta o el número de factibilidad en caso de ser una cuenta nueva. Esta comunicación se debe realizar por lo menos con un periodo de facturación por anticipado.		
2	<p>EXPEDICIÓN DEL PAZ Y SALVO</p> <p>ENELAR responderá la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la radicación de la misma, indicando claramente el estado de cuenta del usuario, valores adeudados y su fecha de vencimiento, acuerdos de pago firmados indicando número de cuotas pendientes, lo mismo que la información relacionada con procesos de recuperación de energía en trámite que en caso de resolverse a favor de la empresa generarán nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.</p>	Paz y Salvo de ENELAR	Responsable en ENELAR
3.	<p>SOLICITUD DE CUENTA NUEVA</p> <p>Si la solicitud se realiza para una cuenta nueva, se programa el recibo de obra por parte de ENELAR y se registra en el acta de la visita si la instalación cumple con todas las normas y especificaciones o sí tiene alguna anotación pendiente de orden técnico.</p>	Solicitud escrita	Representante Legal del nuevo comercializador
4	<p>EXPEDICIÓN DEL ESTADO DE LA CUENTA</p> <p>De manera simultánea con el paz y salvo, y a fin de que el usuario pueda garantizar los consumos efectuados y no facturados, ENELAR expedirá un estado de cuenta estimado de los consumos causados y no facturados, teniendo en cuenta la última fecha facturada y la posible fecha de cambio de comercializador. Estos valores deben ser cancelados o garantizados mediante los mecanismos establecidos previos al registro de la frontera comercial por parte del nuevo comercializador.</p>	Certificado del estado de cuenta	Responsable de ENELAR



	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
5	<p>REQUISITOS TÉCNICOS</p> <p>Si el cliente cumple con el tiempo mínimo de permanencia y se encuentra a paz y salvo, se procederá con el trámite de la visita conjunta para entrega de frontera. Para el efecto, se requiere que el nuevo comercializador coordine con ENELAR, la fecha y hora, adjuntando previamente o siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de medida semidirecta o indirecta presentar el detalle de los equipos a instalar y/o cambiar (basados en norma NTC5019) con sus respectivos certificados de calibración actualizados. 2. Para medida indirecta adjuntar tabla de cálculos de la selección y de cálculo de regulación de voltaje que no supere el 0.1% de los conductores de medida. 3. La selección de los TC's debe ajustarse a la resolución CREG 038 de 2014 artículo 9 y la norma NTC 5019. 4. De acuerdo con el artículo 8 literal i) de la resolución CREG 038 el factor de la medida debe quedar en la programación del medidor. 5. De acuerdo con el artículo 15 literal e) de la resolución CREG 038 el intervalo de integración debe ser de 60 minutos en el medidor. 6. Envío de archivo de la plantilla de programación del medidor a usar, indicación del software del medidor. Se requiere que se programen los primeros diez canales con las siguientes variables: <ul style="list-style-type: none"> ✓ kWh recibo. ✓ kVARh recibo. ✓ kWh entrega. ✓ kVARh entrega. ✓ Tensión fase A en V. ✓ Tensión fase B en V. ✓ Tensión fase C en V. ✓ Corriente fase A en A ✓ Corriente fase B en A 	Manual de procedimiento para cambio de comercializador de ENELAR	Responsable de URE, cuadrilla responsable de clientes destacados

 ENELAR Empresa de Energía de Arica S.A. S.A.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018


	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Corriente fase C en A 7. Se solicita que el display venga configurado con ítem con doble horaria de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha ✓ Hora ✓ Total energía activa kWh ✓ Total energía reactiva kVARh ✓ Demanda máxima kW ✓ Energía activa hora pico kWh ✓ Energía activa hora no pico kWh ✓ Energía reactiva hora pico kVARh ✓ Energía reactiva hora no pico kVARh ✓ Equipo de comunicaciones a usar (para comunicación con línea telefónica suministrar el número de línea telefónica y la velocidad a la que se realizará la comunicación. Para comunicación vía GPRS suministrar el nombre del operador, el nombre de la APN a utilizar, dirección IP, puerto e indicar si el tipo de comunicación será dial up o punto a punto), y los datos para la configuración del PRIME. Coordinar antes de la visita pruebas de comunicación del medidor y modem con el software de tele medida de ENELAR, coordinando esta maniobra con el personal de tele medida ENELAR. ✓ Presentar información del cliente como diagrama de conexión, diagrama unifilar, tabla de cableado. Enviar diapositivas de la instalación actual donde adicionalmente se muestre las adecuaciones que se harán para la instalación de la medida (si es del caso) cumpliendo con las normas de instalación de equipos de medida de ENELAR. ✓ Debe contar con cables multiconductor THW 12 x12 con código de colores, separados tensiones de corrientes. ✓ Para medida semidirecta, la caja para alojar la medida debe permitir el sellado 		




	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
	<p>de los compartimentos donde queden los transformadores de corriente y/o el medidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La medida debe quedar en el punto de conexión o lo más cercano a ella. ✓ En todos los montajes se debe contar con un compartimento de fácil acceso para el cliente, donde quede el modem y facilite el reseteo sin accesar la medida principal. ✓ Indicar específicamente el plan de trabajo y especialmente si se requiere apertura de circuitos y/o transformadores, para solicitar la OT correspondiente al Área de operaciones respectivamente. Para describir las actividades de adecuaciones que se harán en la medida, el nuevo comercializador debe enviar programa detallado de las labores a ejecutar que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hora Actividad Responsable fecha y día, del Encuentro sitio de trabajo. ○ Fecha y día revisión de herramientas, materiales, EPP y pagos seguridad para continuar con el programa. ○ Fecha y día Verificación de condiciones de seguridad y permisos de trabajo. ○ Fecha y día Cerramiento de Zona de trabajo y señalización de riesgo. ○ Fecha y día Toma de datos de la medida existente. ○ Fecha y día Des energización del sistema y Verificación de ausencia de tensión ○ Fecha y día Rotura de sellos y retiro del medidor. ○ Fecha y día Actividad 1 ○ Fecha y día Actividad 2 Comercializador ○ Fecha y día Actividad 3 Comercializador ○ Fecha y día Actividad n 		



	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
	<p>Comercializador</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fecha y día Revisión de la instalación y conexiones de la medida. Comercializador –ENELAR ○ Fecha y día Energización del sistema y verificación de presencia de tensión. ○ Fecha y día Pruebas de medida, comunicación, toma de datos, sellado de la medida y firma de actas. ○ Fecha y día Fin de la labor Comercializador -ENELAR 		
<p>6</p>	<p>REQUISITOS DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN LAS LABORES TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para las maniobras se hace necesario que informen el nombre completo y documentos de identidad de las personas que asistirán en representación del COMERCIALIZADOR adjuntando los siguientes documentos: Antes de la labor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Soportes de seguridad social. ○ Certificado de competencias labores. ○ Matriculas CONTE certificado de trabajo en alturas vigente. ○ Matriz de peligros y riesgos - (controles existente) ○ Elementos de protección personal requeridos para la labor Durante la ejecución de la labor: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listas de verificación o permisos para ejecución de tareas de alto riesgo ✓ Verificación de procedimientos ✓ Cumplimiento de procedimientos de trabajo seguro. ✓ Uso de los EPP ✓ El nuevo comercializador debe tener en cuenta para la programación de actividades que el horario de trabajo de nuestros grupos operativos es de lunes a viernes de 7:30 AM a 6:00 PM. En 	<p>Personal representante del nuevo comercializador y cuadrilla responsable de URE y responsable de ENELAR E.S.P.</p>	

 ENELAR Empresa de Energía de Arica S.p.A.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018

	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
	<p>caso de que sea necesario realizar la visita fuera de estos horarios, nos deben informar para indicarles los valores/hora que deberán consignarse para la realización de la misma. Lo anterior dando cumplimiento a las políticas de costos eficientes de la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas las personas que estén en las visitas deberán tener los elementos de seguridad y pagos a la seguridad social al día, acatando y poniendo en práctica los procedimientos seguros. ✓ Una vez el solicitante cumpla con los requisitos y/o documentación requerida, deberá enviarla a nuestro personal de TELEMEDIDA al correo electrónico con el fin de coordinar la visita técnica. 		
7	<p>REVISIÓN TÉCNICA DEL EQUIPO DE MEDIDA Y SELLADO</p> <p>Se realiza una inspección para verificar que el equipo de medida y medidor electrónico con indagación remota cumpla con lo establecido en el código de medida.</p>	Acta de revisión técnica	Cuadrilla de clientes destacados de URE
8	<p>SELLADO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA</p> <p>El equipo de medida siempre debe quedar sellado con los sellos de ENELAR y los del nuevo comercializador.</p>	Acta de revisión técnica	Cuadrilla de clientes destacados de URE
9	<p>CUANDO SE TRATA DE UNA CUENTA NUEVA</p> <p>Cuando se trata de una cuenta nueva, la maniobra de energización se debe realizar en los dos días hábiles después de la inscripción de la frontera.</p> <p>Se recuerda que en caso de apertura se requieren dos días para avisar a la comunidad y/o al cliente, si se hace con personal del nuevo comercializador, de todos modos hay que avisar para deshabilitar el cierre o como</p>	Solicitud nuevo comercializador	Coordinador responsable de URE

 ENELAR Empresa de Energía de Arica S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018

	ACTIVIDAD	DOCUMENTO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	RESPONSABLE
	mínimo informar a la parte operativa.		
10	REVISIÓN Y SELLADO DE EQUIPOS DE MEDIDA Serán coordinados con el nuevo comercializador directamente con ENELAR como operador de red y comercializador anterior.	Normas técnicas de ENELAR Manual de operaciones de ENELAR Tarifas de conexión y complementarios de ENELAR	
11	CONSUMOS REGISTRADOS Y NO FACTURADOS En caso de existir consumos facturados y no registrados, ENELAR envía la factura junto con la comunicación y envía también la liquidación al nuevo comercializador. Sí el usuario no realiza el pago en los plazos establecidos, se notifica al nuevo comercializador para realizar la suspensión del servicio.	Procedimiento de cobro de ENELAR	Área de Facturación de ENELAR
12	FIN		

7. REGISTROS QUE SE GENERAN

Solicitud de cambio de comercializador

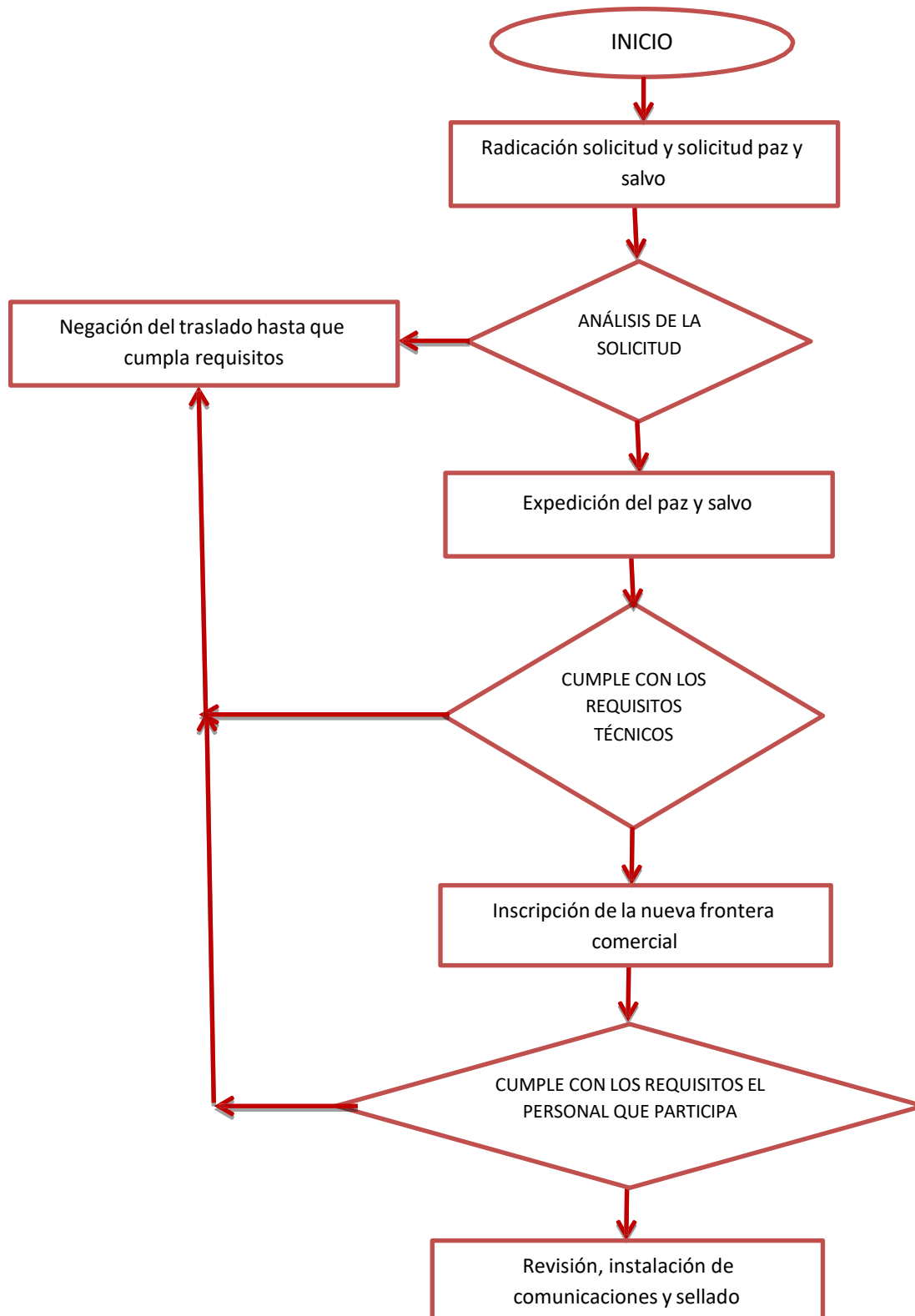
Paz y Salvo


Formato de Acta de entrega y recibo del cambio de comercializador

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Acta de revisión

9. DIAGRAMA DE FLUJO



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR	GDE-PR-001
	PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	Versión: 01
		Fecha: 03-01-2018

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FIRMA DEL RESPONSABLE Y/O REALIZO LOS CAMBIOS
001	03/01/2018	Emisión del Documento. Se Incluye tabla con la descripción de "Control de cambios" realizados al documento desde su emisión.	Sara Liliana Anzola Rodríguez
Nota: Inserte el número de filas necesarias.			



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN ELAR E.S.P - SIGELAR

GDE-PR-001

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Versión: 01

Fecha: 03-01-2018