

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 los usuarios tienen derecho a la libre elección del prestador del servicio.

El artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997 señala: *“Terminación unilateral del contrato por parte del suscriptor o usuario, por cambio de comercializador. Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero 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. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.*

Parágrafo. En las condiciones uniformes del contrato, la empresa no podrá exigir que el suscriptor o usuario de aviso de terminación por esta causal, con una antelación superior a un período de facturación.”

Cuando se cumplan las condiciones previstas en este artículo, el usuario puede dar por terminado el contrato con un comercializador para que sea atendido por otro.

CÓMO CAMBIAR DE COMERCIALIZADOR

1. El usuario interesado debe contactar al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador. En este documento el usuario debe autorizar u otorgar poder al nuevo comercializador para realizar los trámites ante CEO y ante el ASIC, indicando lo siguiente:

Nombre del suscriptor y/o usuario
Número de cédula o NIT
Dirección
Municipio
Número de contrato o producto del servicio
Número telefónico de contacto
E-mail

2. El comercializador elegido por el usuario debe informar por escrito a CEO la decisión de terminación de contrato por cambio de comercializador y solicitar la expedición de paz y salvo, especificando el mecanismo de pago para cubrir los valores no facturados hasta el cambio de comercializador. Esta solicitud puede ser presentada o radicada en cualquier oficina comercial, a través de la página web www.ceoesp.com.co en el link canales virtuales – registro de PQR's, o por el correo electrónico pqrceo@ceoesp.com.
3. Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, se deberán observar las siguientes reglas:

- El Usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador que le presta el servicio un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
 - El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al Usuario. Por consiguiente no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al Usuario por parte del comercializador que le presta el servicio.
 - El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de 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 que le presta el servicio, éste deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo Usuario.
4. Los documentos que se deben adjuntar a la solicitud de cambio de comercializador son los siguientes:
- Autorización o poder otorgado por el usuario al nuevo comercializador para realizar los trámites ante CEO y ante el ASIC, con copia de la cédula de ciudadanía.
 - Certificado de existencia y representación legal (personas jurídicas).
 - Fotocopia de cédula del Representante legal y
 - Copia última factura del servicio de energía (en caso de no especificar número de producto o contrato).

