

**E2 ENERGÍA EFICIENTE S.A. E.S.P.**  
**PROCEDIMIENTOS PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y ACCESO A BIENES ESENCIALES  
EMPLEADOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL**

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución CREG 080 de 2019, se hacen públicos los procedimientos que deben seguirse, con los plazos y requisitos necesarios, para que un usuario:

- Realice el cambio de comercializador de energía eléctrica.
- Realice el cambio de comercializador de gas natural.
- Presente solicitud de acceso a un bien esencial empleado para la organización y la prestación del servicio de energía eléctrica o gas natural.

**ASPECTOS GENERALES A LOS PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL**

Según lo establecido en la normatividad colombiana, todos los usuarios tienen derecho a escoger libremente el prestador del servicio de comercialización de energía eléctrica y de gas natural, dentro de las alternativas existentes y según sus necesidades de suministro.

El comercializador elegido por el usuario puede ser el mismo distribuidor u otro agente comercializador que opere en el país. La diferencia entre uno y el otro consiste en que el distribuidor es quien se encarga de realizar el conjunto de actividades destinadas a la administración, la gestión comercial, la planeación, la expansión, la operación y el mantenimiento de todo o parte de la capacidad de un sistema de distribución. Por su parte, el comercializador es aquel agente que participa en el mercado realizando la compra y venta de energéticos, y en caso de venta de energéticos a usuarios finales, también se encarga de realizar la intermediación comercial de la distribución.

E2 ENERGÍA EFICIENTE S.A. E.S.P. es agente comercializador de gas natural y energía eléctrica para usuarios no regulados a nivel nacional, mercados en los que actualmente participan aproximadamente 90 y 110 agentes comercializadores respectivamente. Los listados de comercializadores disponibles podrán ser consultados en las siguientes direcciones:

- Comercializadores de energía eléctrica:  
<http://www.xm.com.co/Paginas/Mercado-de-energia/Agentes-del-mercado.aspx>
- Comercializadores de gas natural:  
<http://www.bmcbec.com.co/participantes/comercializador/>

**e2 Energía Eficiente S.A. E.S.P**

NIT. 802.025.052-0

## PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Los requisitos para el cambio de comercializador de energía eléctrica se encuentran establecidos en los artículos 53 al 58 de la Resolución CREG 156 de 2011 modificada por la Resolución 009 de 2012, conforme a los cuales se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Si usted ha elegido a E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P. como su comercializador, deberá radicar la solicitud en cualquiera de nuestras líneas de atención:

- Canal telefónico: + (57) 3183733690, y + 57 (5) 3306266 ext. 4954, 4956, 4957
- Canal escrito: Mediante comunicación remitida al correo electrónico [comercializacion@e2energiaeficiente.com](mailto:comercializacion@e2energiaeficiente.com) o presentando la solicitud en nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en la Calle 77B No. 59-61 Centro Empresarial las Américas II Oficina 205 en Barranquilla, Atlántico.

2. Radicada la solicitud, el usuario habilitará expresamente a E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P. para gestionar el cambio de comercializador, quien verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución CREG 156 de 2011, a saber:

- Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima 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. Término que corresponde a 12 meses, con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y los contratos a término fijo.
- Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio. La expedición del paz y salvo se sujetará al procedimiento y requisitos establecidos en el artículo 56 de la resolución CREG 156 de 2011.
- Haber garantizado el pago de que trata el Artículo 58 de la resolución CREG 156 de 2011 correspondiente a los consumos realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de cambio de comercializador.

El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

3. Verificado el cumplimiento de los requisitos, E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P. procederá a realizar con el usuario las negociaciones pertinentes para la suscripción del contrato de suministro de energía eléctrica, según las necesidades del usuario y las modalidades contractuales previstas y permitidas por la regulación vigente.

En cumplimiento de lo establecido en numeral 3 del artículo 53 de la Resolución CREG 156 de 2011, se aclara que E2 ENERGIA EFICIENTE S.A. E.S.P. no atiende a usuarios regulados, y por ende en el presente procedimiento no se incluye el costo unitario de prestación del servicio para dichos usuarios.

## PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GAS NATURAL

Los requisitos para el cambio de comercializador de gas natural se encuentran establecidos en los artículos 25, 26, 27 y 28 de la Resolución CREG 123 de 2013, conforme a los cuales se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Si usted ha elegido a E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P. como su comercializador, deberá radicar la solicitud en cualquiera de nuestras líneas de atención:
  - Canal telefónico: + (57) 3183733690, y + 57 (5) 3306266 ext. 4954, 4956, 4957.
  - Canal escrito: Mediante comunicación remitida al correo electrónico [comercializacion@e2energiaeficiente.com](mailto:comercializacion@e2energiaeficiente.com) o presentando la solicitud en nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en la Calle 77B No. 59-61 Centro Empresarial las Américas II Oficina 205 en Barranquilla, Atlántico.
2. Radicada la solicitud, el usuario habilitará expresamente a E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P. para gestionar el cambio de comercializador, quien verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución CREG 123 de 2013, a saber:
  - Haber cumplido con el término de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997 corresponde a 12 meses, con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y los contratos a término fijo.
  - Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio. La expedición del paz y salvo se sujetará al procedimiento y requisitos establecidos en el artículo 27 de la Resolución CREG 123 de 2013.
  - Haber garantizado el pago de que trata el artículo 28 de la Resolución CREG 123 de 2013 correspondiente a los consumos realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de cambio de comercializador.

El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

3. Verificado el cumplimiento de los requisitos, E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P. procederá a realizar con el usuario las negociaciones pertinentes para la suscripción del contrato de suministro de gas natural, según las necesidades del usuario y las modalidades contractuales previstas y permitidas por la regulación vigente.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 2 del artículo 24 de la Resolución CREG 123 de 2013, se aclara que E2 ENERGIA EFICIENTE S.A. E.S.P. no presta servicio a usuarios regulados, y por ende, en el presente procedimiento no se incluye el costo unitario de prestación del servicio para dichos usuarios.

### **PROCEDIMIENTO PARA ACCESO A UN BIEN ESENCIAL EMPLEADO PARA LA ORGANIZACIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA O GAS NATURAL.**

Conforme a lo establecido en el artículo 3.1. de la Resolución CREG 080 de 2019, son bienes esenciales empleados para la organización y prestación de los servicios aquellos que cumplan con las siguientes características:

*“(i) se usan en la organización y prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica o gas combustible; (ii) no son susceptibles de ser replicados ni sustituidos de manera rentable debido a restricciones técnicas, geográficas, físicas o legales; y (iii) son necesarios para atender a los usuarios o para permitir que los agentes desarrollen una o más actividades de las cadenas de valor de las que trata esta resolución.”*

Para presentar solicitud de acceso a estos bienes, el usuario deberá presentar una petición que contenga como mínimo:

- En caso de ser persona natural: Los nombres y apellidos del solicitante, con indicación de su documento de identidad.
- En caso de ser persona jurídica: Razón social y NIT.
- Identificación del bien objeto de la petición.
- Razones de hecho y de derecho que fundamentan la solicitud, indicando por qué el bien sobre el que recae la misma debe ser considerado como bien esencial para la organización y prestación de los servicios, conforme a la regulación y normativa vigente.
- Dirección donde recibirá correspondencia o notificaciones.

La solicitud podrá ser presentada por medio de los siguientes canales:

- Canal telefónico: + (57) 3183733690, y + 57 (5) 3306266 ext. 4954, 4956, 4957.

- Canal escrito: Mediante comunicación remitida al correo electrónico [comercializacion@e2energiaeficiente.com](mailto:comercializacion@e2energiaeficiente.com) o presentando la solicitud en nuestras oficinas de atención al cliente ubicadas en la Calle 77B No. 59-61 Centro Empresarial las Américas II Oficina 205 en Barranquilla, Atlántico.

Reunido el cumplimiento de los anteriores requisitos, a menos que la Regulación exija un término distinto, E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P. tramitará la solicitud y la resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la misma. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses. En caso de que E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P tenga dudas sobre la aplicación de la regulación al caso en concreto, elevará la consulta a la CREG. En este caso, el plazo para resolver la petición se suspenderá durante el tiempo que tome la CREG para pronunciarse.

En el caso de bienes intangibles se observará que garantizar el acceso al bien esencial no vulnere de ninguna manera cualquier estipulación legal que pueda afectar los intereses de E2 Energía Eficiente S.A. E.S.P y/o cualquier obligación contractual a la cual se haya comprometido, conforme a la legislación y regulación vigente.

#### **PROCEDIMIENTO ATENCION DE CONSULTAS**

Si tiene alguna petición, queja o reclamo, puede presentarla a través de los siguientes canales:

- Nuestra página web: <https://www.e2energiaeficiente.com/contacto/>
- Líneas de servicio: + (57) 3183733690, y + 57 (5) 3306266 ext. 4954, 4956, 4957
- En nuestra oficinas ubicadas en la Calle 77B No. 59-61 Centro Empresarial las Américas II Oficina 205 en Barranquilla, Atlántico.

Las peticiones, quejas, recursos o solicitudes serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.