

## PREGUNTAS FRECUENTES

### CONECTADOS

**¿cómo realizar el proceso de registro agente y contactos y/o su respectiva actualización?**

En el siguiente enlace en la carpeta Instructivos se explica el paso a paso para realizar las diferentes solicitudes ya sea como agente nuevo o agente registrado:  
<https://www.xm.com.co/transacciones/formatos-instructivos-y-procedimientos/registro-agentes-1>

#### Actualización información agente

**¿Cómo realizar el cambio de la razón social, correo único de facturación, dirección de la empresa y teléfono?**

Deben realizar una solicitud de Actualización Información Agente en el aplicativo CONECTADOS. Una vez finalizada la solicitud deben remitir al buzón de info@xm.com.co los siguientes documentos:

1. Certificado de existencia y representación legal con una vigencia inferior a 30 días calendario donde se evidencia la nueva razón social.
2. Formato SIC 010 generado por el aplicativo. Este formato debe ser remitido con firma digital del representante legal.
3. Situación de control según lo establecido en la Resolución CREG 079 de 2019 en caso de existir un cambio. Esto solo aplica para generadores y comercializadores.

**Nota:** Validar que la solicitud quede en estado “Pendiente de Aprobación”

#### Retiro voluntario

**¿Cómo solicitar el retiro voluntario de una o varias actividades?**

La empresa que desee retirarse del mercado debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Realizar la solicitud de retiro voluntario por medio del aplicativo CONECTADOS. En el siguiente enlace en la carpeta Instructivos se explica el paso a paso:  
<https://www.xm.com.co/transacciones/formatos-instructivos-y-procedimientos/registro-agentes-1>

Nota: para realizar este trámite todas las solicitudes deben estar en estado Aprobada o Cancelada.

2. Para que esta solicitud sea aprobada, no debe tener responsabilidades con el Mercado, es decir: saldos pendientes, fronteras o contratos.
3. Remitir al correo info@xm.com.co la siguiente documentación:
  - Carta generada por el aplicativo firmada digitalmente por el representante legal o con firma manuscrita remitida desde el correo del representante legal.
  - Certificado de existencia y representación legal con una vigencia inferior a 30 días calendario.

Considere que los plazos para el retiro están reglamentados en la Resolución CREG 024 de 1995 y la Resolución CREG 156 de 2011 según el tipo de actividad que desee retirar.

### Proceso de fusión

#### **¿Cómo realizar una fusión por absorción entre empresas registradas ante el Mercado de Energía Mayorista -MEM-?**

1. Remitir al correo [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co) la intención de fusionarse.
2. Realizar solicitud de fusión en el aplicativo CONECTADOS
3. Etapa posterior: Una vez realizado lo anterior es necesario remitir al buzón de [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co):
  - Certificado de existencia y representación legal donde conste la fusión.
  - Carta generada por el aplicativo firmada digitalmente por el representante legal o con firma manuscrita remitida desde el correo del representante legal.
  - Resolución expedida por la Superintendencia de Sociedades.

### Intención de volver a participar en el mercado

#### **¿Cómo participar nuevamente en el mercado de energía mayorista en el caso de haber sido retirado por incumplimiento de las obligaciones?**

Para iniciar el proceso de participar nuevamente en el mercado como agente comercializador se requiere que remita al buzón de [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co) lo siguiente:

1. Una carta firmada por el representante legal donde exprese formalmente su intención de volver a ser un agente activo del mercado de energía.
2. Certificado de existencia y representación legal con una vigencia no mayor a 30 días calendario.

Una vez recibidos estos documentos se iniciará el proceso establecido en la Resolución CREG 156 de 2011 Artículo 21 numeral 4:

*"El comercializador retirado del MEM por incumplimiento de obligaciones sólo podrá volver a participar en éste cuando haya cumplido la totalidad de sus obligaciones pendientes. Para estos efectos, una vez dicho comercializador le manifieste al ASIC su interés de volver a participar en el MEM, el ASIC solicitará a todos los agentes que hacían parte del mercado en el momento del retiro y que aún hagan parte del mismo que le informen si el comercializador se encuentra a paz y salvo o si tiene obligaciones pendientes. Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud de información por parte de dichos agentes, el ASIC no recibe respuesta por parte de un agente se entenderá, para efectos de lo establecido en este numeral, que quien ha solicitado volver al mercado no tiene obligaciones pendientes con dicho agente."*

Adicionalmente, debe realizar la preinscripción del Representante Legal en la siguiente ruta: [https://registroagentes.xm.com.co/Preinscripcion/\\_layouts/rag/administracion/preinscripcion.aspx](https://registroagentes.xm.com.co/Preinscripcion/_layouts/rag/administracion/preinscripcion.aspx) para brindarle acceso a Conectados y que pueda de esta manera gestionar los permisos de los contactos una vez participe nuevamente en el mercado.

**Nota:** si la empresa fue retirada voluntariamente y desea participar nuevamente en el mercado, debe realizar el registro como agente en la actividad que deseé participar.