PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES CLAVES SOBRE ENERGÍA ELÉCTRICA

¿Qué es la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)?

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) es una entidad de carácter técnico que nació en 1994, cuando el Gobierno Nacional, a través de las leyes 142 y 143, creó las comisiones de regulación, entidades que establecen las normas que deben seguir los usuarios y las empresas prestadoras de los servicios públicos.

¿Cuáles son las funciones principales de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)?

La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, Ley 142 de 1994, le asigna a la CREG, además de las funciones generales de las demás comisiones de regulación, la regulación económica de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible. Adicionalmente, la Ley 143 de 1994 le asignó funciones de carácter regulatorio a la CREG, de manera específica en lo concerniente a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

¿Quién vigila a los prestadores del servicio?

La función de inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas a que están sujetos los prestadores de servicios públicos le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), de conformidad con lo previsto en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, en lo relacionado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La Superintendencia recibe las quejas a través de muchos medios: presencial en sus instalaciones ubicadas alrededor del país, por correo físico o electrónico a través de **su página web www.superservicios.gov.co, o por teléfono en la línea gratuita nacional 01-8000-910305.**

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio vigila las prácticas de las empresas prestadoras que estén contrarias a la libre competencia. La línea de atención al consumidor que tiene esta entidad es **01 8000 910165.**

Si se presenta una situación relacionada con la prestación de un servicio público ¿Ante quién me puedo quejar?

La ocurrencia de situaciones derivadas de la prestación de un servicio público domiciliario, relacionadas con cualquier tipo de petición, queja y/o reclamo, deben dirigirse, en primera instancia, a la empresa prestadora del servicio.

Los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y/o reclamos ante la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994. La empresa dispone de un término de 15 días hábiles para dar respuesta a las mismas.

Si el usuario presenta una petición ante la empresa que le presta el servicio y ésta no la responde en un término de 15 días hábiles, opera el silencio administrativo positivo, es decir que, por mandato de la ley, debe entenderse aceptada la petición del usuario.

Así mismo, si el usuario presenta un reclamo y no queda satisfecho con la respuesta recibida, puede interponer ante la empresa un “recurso de reposición y en subsidio de apelación”. La empresa resolverá el recurso de reposición y, si la respuesta no fuere favorable al usuario, la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que resuelva la apelación.

Si la empresa no resuelve oportunamente los recursos presentados y/o no remite el recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario puede acudir, en segunda instancia, en forma directa ante dicha superintendencia.

En ese sentido, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) no cuenta con competencia para intervenir o pronunciarse sobre situaciones particulares que se presenten entre el usuario y la empresa prestadora del servicio.

¿Qué pago en mi factura por el servicio de energía eléctrica?

Llevar el servicio de energía eléctrica demanda varios costos: el de producirla, el de transportarla, el de enviarla hasta el domicilio del usuario, además de los costos relacionados con el personal que recoge la lectura del medidor y procesa los datos para emitir, y posteriormente, entregarle la factura, así como para atender las reclamaciones relacionadas con la factura, o con cualquier otro aspecto de la prestación del servicio público. También existen otros cobros asociados con mantener la continuidad del servicio y con la energía que se pierde en el camino.

A la suma de esos costos se le llama Costo Unitario de Prestación del Servicio, y se encuentran en la factura como **CU**. Junto con el costo de llevar el servicio, se debe tener en cuenta la cantidad de energía eléctrica que se consume durante el período facturado, que puede ser de uno o varios meses. El consumo se puede observar directamente en el medidor o encontrarlo en la factura. La cantidad de energía se mide en unidades de **kilovatio hora (kWh**). Es importante tener presente que, dadas las condiciones en que se procesan y emiten las facturas, el consumo de la vivienda puede cambiar entre facturas, por el número de días de consumo que se incluyen en cada factura.

¿Todos los usuarios pagamos la misma tarifa?

A pesar de que la fórmula para determinar el Costo Unitario de Prestación del servicio (CU) es la misma para todo el país, la tarifa que se cobra a cada usuario puede variar según la empresa que le preste el servicio, y según el tipo de usuario.

Además de esto, los usuarios de estrato 5 o 6 deben pagar un 20% adicional al costo del servicio (contribución), para ayudar a pagar la factura de quienes se ubican en los estratos 1, 2 y 3. El usuario de estrato 4 no contribuye ni recibe subsidio.

¿Qué es el subsidio para los usuarios de energía eléctrica?

Cuando alguien paga menos de lo que cuesta un producto, cualquiera que sea, se dice que está subsidiado, porque alguien más le “ayuda” a pagar ese producto.

Eso es lo que ocurre con gran parte del consumo de energía de los usuarios de estratos 1, 2 y 3. Los primeros kilovatios de consumo mensual son “subsidiados”, porque se pagan a una tarifa más barata que el costo del servicio, y la diferencia es pagada con dinero de la Nación, y con dinero de otros usuarios (de estratos 5 y 6, comerciales y algunos industriales).

Así, la factura de los usuarios de estratos 1, 2 y 3 llega más barata que lo que realmente cuesta llevarles el servicio.

¿Cuál es el porcentaje de energía eléctrica que se subsidia?

Hay una cantidad de consumo que se considera necesaria para suplir las necesidades del usuario (Consumo de subsistencia), que en los climas cálidos es de 173 kWh de consumo mensual, y en

los climas fríos de 130 kWh. Así, si es usuario de estrato 1, el subsidio le cubre hasta el 60% de esa cantidad; si es del estrato 2, hasta el 50%; y si es del estrato 3, hasta el 15%.

¿y qué pasa si mi consumo es superior a esos topes?

Para los usuarios de estratos 1, 2 y 3, cuando se supera el consumo subsidiado, se cobra cada kilovatio de consumo adicional al costo pleno (sin subsidio), o CU, que es la misma tarifa aplicada al estrato 4.

¿Pero hay lugares del país donde se consume más energía por ser tierra caliente? ¿Tienen ayudas adicionales?

Como ya se explicó, el consumo subsidiado varía según el clima. Así, entendiendo que en los climas cálidos se requiere consumir más energía para utilizarla en aparatos como ventiladores, neveras y aires acondicionados, la cantidad de energía que se subsidia en tierra caliente es mayor que en los climas fríos.

Cuando no existe una buena calidad del servicio ¿debo pagar el mismo valor?

Las empresas están obligadas a prestar el servicio de energía eléctrica de manera eficiente, además de realizar el mantenimiento permanente de la red.

Es importante que el usuario comunique a la empresa cuando existen fallas del servicio, para que la empresa pueda repararlas en el menor tiempo posible. El tiempo de una falla se comienza a contabilizar a partir del momento de LA LLAMADA, y hasta el momento en el que retorna el servicio. Si la empresa se demora más tiempo del autorizado para corregir las fallas, deberá "compensar", disminuyendo el valor de la factura del servicio.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) expidió una resolución a través de la cual las empresas distribuidoras de energía se obligan a realizar inversiones para el mejoramiento de su infraestructura, ampliar la cobertura y reponer los activos en mal estado, así como para mejorar la calidad del servicio y reducir las pérdidas de energía. Si las empresas no cumplen con estos compromisos, el valor a pagar en la factura de los usuarios se reducirá, y las empresas estarán sujetas a sanciones.

¿En la factura del servicio de energía eléctrica se incluye el pago de otros servicios?

Es importante señalar que algunas empresas (no todas) incluyen en la factura de energía eléctrica el pago de otros servicios públicos como el de aseo, impuesto de alumbrado público o el pago de otros bienes o servicios. Sin embargo, esos cobros NO hacen parte del costo que se paga por el consumo de energía eléctrica.

¿Quién calcula mi tarifa de energía?

En el país existen múltiples prestadores del servicio de energía eléctrica, y cada uno de los prestadores del servicio calcula las tarifas que cobra a sus usuarios, dentro del marco que establece la Ley, y según las reglas que establece la CREG.

No es cierto que la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) calcule las tarifas.

¿Cómo se calcula la tarifa de energía?

El valor total por pagar en cada factura será: lo que le cuesta a la empresa prestar el servicio (**CU**), multiplicado por la cantidad de energía eléctrica que ha consumido el usuario (**kWh**), menos el subsidio de los estratos 1, 2 y 3, o más la contribución en los estratos 5 y 6.

La fórmula para calcular la tarifa de energía es: CU = G+T+D+C+PR+R**. ANEXO I**

¿Me pueden facturar utilizando promedios de consumo?

Las empresas deben hacer todos los esfuerzos posibles para tomar la lectura del medidor. Sin embargo, cuando por causas ajenas a su correcta gestión no lo puedan hacer, podrán cobrar con el promedio de otros periodos, o con la lectura del medidor que le mandó el usuario, pero una vez el comercializador pueda hacer la lectura de los medidores, debe realizar los ajustes respectivos en la factura de períodos posteriores. **ANEXO II**

¿Cómo puedo disminuir el valor a pagar de mi servicio de energía?

Aparte de los posibles cambios en las tarifas del servicio, recuerda que el valor de tu factura depende, en gran medida, del consumo. Por eso es importante que hagas un uso racional y eficiente de ella, para reducir la cantidad de **kWh** que consumes durante cada periodo, y así poder reducir el valor de tu factura.

¿Pueden ser gratis los servicios públicos?

No, está prohibido por Ley. El artículo 34 de la Ley 142 de 1994, reglamentada por el Congreso de la República y adoptada por el Gobierno Nacional, dispone: […] Se consideran restricciones indebidas a la competencia:

34.1 El cobro de tarifas que no cubran los gastos de operación de un servicio.

34.2 La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa.

Para más información sobre estas temáticas puede consultar los documentos anexos:

ANEXO I: Esquema tarifario del servicio de energía eléctrica.

ANEXO II: Medición por promedios de consumos anteriores.

ANEXO III: Medidas adoptadas por el COVID-19.