

MANUAL DE TRÁMITES



Contenido

Manual de trámites	5
Información de canales	5
Canal de atención al cliente Presencial	5
Canales de atención No Presenciales	5
Canal de Comunicación e información	5
Para tener en cuenta en el momento de presentar un requerimiento	5
La Empresa busca satisfacer las necesidades del Cliente	6
Atención presencial preferencial	7
Atención prioritaria de derechos fundamentales	7
Requisitos para realizar su trámite	8
ACUERDOS DE PAGO	8
CONSULTAS	8
PETICIONES	9
1. Actualización de datos de la cuenta	9
2. Cambio de medidor	10
3. Exención de la Contribución	10
1. Solicitud de nuevo servicio	15
2. Aumento o Disminución de Potencia	16
3. Reposición de medidor	18
4. Revisión de medidor	18
5. Cambio de ubicación de medidor	18
6. Cambio de fecha de vencimiento de factura para pensionados	18
7. Terminación del contrato	19
8. Unificación de suministro	19
9. Solicitud de documentos	20
10. Solicitud de Duplicados de Factura	20
11. Irregularidad	21
QUEJAS	21
1. Interrupción del Servicio (Vivienda o Barrio)	21
2. Daño de transformador	21
3. Daño de retenida	21



4.	Línea aterrizada.....	21
5.	Línea en el suelo.....	21
6.	Poste en mal estado.....	21
7.	Voltaje alto o bajo.....	22
8.	Ramajeo.....	22
9.	Recolección de Escombros.....	22
10.	Daño en propiedad privada – fachada.....	22
11.	Demora en la instalación del servicio.....	22
12.	Demora en reconexión y/o reinstalación del servicio.....	22
13.	Demora en retiro del servicio.....	23
14.	Falla en la prestación del servicio – calidad.....	23
15.	Falla en la prestación del servicio – continuidad.....	23
16.	Inconformidad con los canales de atención.....	23
17.	Inconformidad por afectación al medio ambiente a causa de trabajos realizados.....	23
18.	Inconformidad por daños a causa de trabajos realizados.....	23
19.	Inconformidad por el cambio de medidor.....	23
20.	Queja por gestión en entidad de recaudo.....	23
21.	Daño medidor y/o acometida.....	24
22.	Daños artefactos clientes y quejas por siniestro.....	24
23.	Denuncia del contrato de arrendamiento.....	25
24.	Oportunidad en el reparto de la factura.....	26
	RECLAMACIONES.....	26
1.	Cambio de estrato.....	26
2.	Cambio otro comercializador.....	27
3.	Cambio de tarifa.....	27
4.	Censo de carga.....	27
5.	Cobro de reconexión.....	27
6.	Consumo acumulado.....	28
7.	Consumo promedio con lectura.....	28
8.	Error de lectura.....	28
9.	Error en cobro de productos.....	29
10.	Error exención de la contribución.....	29
11.	Exceso de consumo.....	29



12.	Inmueble desocupado.....	30
13.	Inversión de medidor	30
14.	No lectura	30
15.	Pago no aplicado	30
16.	Compra y reconocimiento de activos.....	31
17.	Solidaridad por deuda	31
18.	Suministro con doble facturación	32
19.	Suministro inexistente o demolido	32



Manual de trámites

Air-e S.A.S. E.S.P. ha diseñado este manual para que puedas presentar peticiones, quejas y reclamos ante la Empresa de una manera fácil, rápida y gratuita, a través de los canales de atención presencial y no presencial que tenemos disponible para ti.

Como respuesta a cualquier solicitud que hagas, Air-e S.A.S. E.S.P. te dará respuesta por medio del correo electrónico que registres en la plataforma o a tu dirección física.

Información de canales

Puedes contactarte con Air-e S.A.S. E.S.P. a través de los siguientes canales de Atención:

Canal de atención al cliente Presencial

- Oficinas de atención presencial. El listado de oficinas presenciales en los departamentos de Atlántico, Magdalena y La Guajira, su dirección y su horario de atención, podrás encontrarlos en la página web de Air-e, [Haz clic aquí](#).
- Oficinas Móviles. Oficinas disponibles 1 vez al mes en las siguientes poblaciones:
 - Atlántico: Candelaria, Manatí, Piojó y Santa Lucía.
 - Magdalena: Cerro de San Antonio, Concordia, El Piñón, El Retén, Pedraza, Remolino, Tenerife, Zapayán.
 - Guajira: Albania, Distracción, El Molino, La Jagua del Pilar, San Juan del Cesar y Urumita.

Canales de atención No Presenciales

- Oficina Virtual, [Haz clic aquí](#).
- Aplicativo para teléfonos móviles “Air-e S.A.S. E.S.P. App”, [Haz clic aquí](#).
- Línea Oficina telefónica 115 o (605) 322 5016, Línea Nacional 018000 930 135.
- Chat virtual AVA. Ícono flotante en la parte inferior derecha de nuestra página web, [Haz clic aquí](#).
- Línea WhatsApp AVA 3134300000
- Servicio de Videollamada, [Haz clic aquí](#).

Canal de Comunicación e información

- www.air-e.com
- Redes Sociales:
 - Facebook.
 - Instagram.
 - Twitter.
 - YouTube.

Para tener en cuenta en el momento de presentar un requerimiento

Las solicitudes son el derecho que tienen como Usuarios de presentar de manera respetuosa ante la Empresa cualquier información o actuación relacionada con la prestación del servicio. Se distingue así:



- Consultas
- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Recursos

Las Consultas, Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, se resolverán de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994, la ley 1437 de 2011 y aquellas que las complementan. Además, para saber los requisitos que necesita para cualquier consulta, es indispensable determinar los siguientes aspectos para su debida atención:

- Tipo de persona (Natural –Jurídica)
- Tipo de naturaleza jurídica (Pública o Privada)
- Tipo de Mercado Eléctrico (Regulado o No Regulado)
- Tipo de condiciones de la red (Normalizados – Mercados Especiales y Subnormales)

Si cuentas con RUT y tienes una actividad económica – CIU, son otros atributos que permite asignar la tarifa del servicio de energía como:

- Oficial.
- Industrial.
- Comercial.
- Residencial.
- Alumbrado Público.

Todo el personal de Atención al Cliente cuenta con la capacidad y los conocimientos necesarios de los procesos y procedimientos para recibir, tramitar, resolver y orientar adecuadamente a nuestros usuarios.

La Empresa busca satisfacer las necesidades del Cliente

- En Calidad y eficiencia en la atención de los servicios prestados.
- Un justo cobro de la facturación, siendo ésta propia al consumo.
- Plazos de atención ajustados a la norma.
- Gestionar la resolución de los requerimientos, consultas y reclamaciones, convenios, avisos por daños, mantenimientos, entre otros, en el menor tiempo posible, facilitando los trámites a través de los canales de atención dispuestos. Aplica para los clientes del mercado regulado normalizado y mercado no regulado.
- Disponiendo de canales de contacto asequibles como las oficinas de atención y Call Center para reporte de avisos por daños.
- Disponiendo de puntos de pagos propios en cada oficina de atención y convenios como:
 - Grandes Superficies:
 - ✓ Super Giros
 - ✓ Olímpica
 - ✓ Refácil
 - ✓ Rappi Pay
 - ✓ Super Efectivo
 - ✓ Efecty



- Entidades Financieras:
 - ✓ Bancolombia
 - ✓ Banco de Bogotá
 - ✓ GNB Sudameris
 - ✓ Davivienda
 - ✓ BBVA
 - ✓ Banco Caja Social
 - ✓ Banco Av Villas

- Medios Virtuales:
 - ✓ Daviplata
 - ✓ Nequi
 - ✓ Pagos PSE
 - ✓ Tarjeta de Crédito y débito a través de nuestra oficina virtual, [Haz clic aquí.](#)

Atención presencial preferencial

La atención preferencial se brindará en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley Antitrámites (Decreto Ley 0019 de 2012), donde indica que en actividades de “atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.”

Por lo anterior, se dispone de atención preferencial, procurando garantizar accesibilidad, fácil desplazamiento de los clientes dentro del Centro de Atención y su uso en forma segura, confiable y eficiente.

Atención prioritaria de derechos fundamentales

En atención al artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía brinda atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá demostrar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio que la Compañía en alguna actuación le pueda estar realizando. Así mismo cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la compañía deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para evitar o reparar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.



Requisitos para realizar su trámite

ACUERDOS DE PAGO

En caso de que tengas deuda con la empresa y requieras realizar un acuerdo de pago necesitas cumplir con los siguientes requisitos.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Fotocopia de la cédula colombiana/Extranjería. (No se aceptan los documentos de pasaporte, permiso de permanencia)	Aplica	Aplica
Si hay restricción por parte del propietario del inmueble, debe aportar carta de autorización por parte del propietario y aportar certificado de tradición con vigencia menor a 90 días calendarios de la fecha actual.	Aplica	Aplica
Si es persona jurídica, debe presentar certificado de existencia o representación legal (Certificado cámara de comercio vigencia 90 días calendarios de la fecha actual). Adicionalmente, la fotocopia de cédula del representante legal.	No Aplica	Aplica
Si el representante legal delega a otra persona: certificado de existencia o representación legal (Certificado cámara de comercio vigencia 90 días calendarios de la fecha actual), fotocopia de cédula del representante legal, carta de autorización autenticada expedida por el representante legal y fotocopia de cédula de la firma a quien autoriza realizar el acuerdo el representante legal.	No Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, APP, Oficinas presenciales.

CONSULTAS

En caso de que necesites solicitar información de datos básicos (nombres, teléfonos, Email etc.), titular de la cuenta o del suministro, así como información asociada a la prestación del servicio y el producto de energía suministrado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, APP, Oficinas presenciales.

PETICIONES

1. Actualización de datos de la cuenta

Puedes realizar una solicitud de actualización de datos del contrato (Nombres, Teléfonos, Email dirección de envío, etc.), incluido la modificación del estrato socioeconómico cuando no implica reliquidación de facturas y autorización para compartir o no sus datos en cumplimiento de la ley Habeas Data.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

a. Para el cambio de titular del contrato

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	Aplica	Aplica
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo gravedad de juramento autenticada). Haz clic aquí	Aplica	Aplica
Fotocopia de la cédula del propietario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales

b. Cambio o corrección de la dirección del suministro:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales



c. Cambio de estrato sin ajuste de factura:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

2. Cambio de medidor

En caso de que consideres que el medidor está fallando, se encuentra dañado o ha sido robado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

3. Exención de la Contribución

Si perteneces a una tarifa residencial Estrato 5 y 6, comercial e industrial, y consideras que cumples con las características para ser exento del pago de la contribución de solidaridad de acuerdo con lo establecido legalmente.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Aportar los Documentos que soporten su calidad de exentos	Aplica	Aplica
Información sobre el uso del servicio o actividad que se desarrolla en el inmueble	Aplica	Aplica
Clientes con tarifa Comercial o Industrial deben diligenciar el Formato suministrado por la empresa de acuerdo con el segmento al que pertenece.	Aplica	Aplica
La solicitud la deben radicar junto con los documentos antes mencionados en una Oficina Comercial/Oficina Virtual.	Aplica	Aplica
Si el cliente actúa en calidad de un tercero, este último deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho que rige estas figuras. Si es apoderado, debe presentar poder debidamente otorgado y si es mandatario, debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de la empresa a lo expresamente autorizado.	Aplica	Aplica

De acuerdo con el segmento deberás aportar los siguientes documentos:

Tipo de Cliente	Requisitos
<p>Solicitud exención de contribución de energía para Prestadores de sector salud y/o asistencial - Ley 2099 de 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito firmado por el Representante Legal solicitando la exención de la contribución o diligenciado el Formato AC.FP.01-FO.06 Exención de contribución de energía - Prestadores de sector salud y Educación. Haz clic aquí • Certificado vigente del ente competente con expedición no mayor a 90 días, que la acredite como: Entidad Prestadora de Servicio de Salud (Certificado del Ministerio de Salud, secretaría de Salud), o Centro Asistencial en el que se pueda evidenciar el objeto social o la actividad económica que desarrolla y validar que estén constituidas como entidades sin ánimo de lucro. • Documento donde se certifique que es una Entidad sin ánimo de lucro para todos los casos. • Fotocopia de la cédula del representante legal de la entidad que realiza la petición. • Para continuar con el beneficio de la contribución se debe presentar cada doce (12) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva.
<p>Solicitud exención de contribución para el sector educación - Ley 2099 de 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito firmado por el Representante Legal solicitando la exención de la contribución o diligenciado el Formato AC.FP.01-FO.06 Exención de contribución de energía - Prestadores de sector salud y Educación. Haz clic aquí • Certificado vigente del ente competente con expedición no mayor a 90 días, que la acredite como: Entidad Prestadora del Servicio de Educación (Certificado Ministerio de Educación, Secretaría de Educación) se pueda evidenciar el objeto social o la actividad económica que desarrolla y validar que estén constituidas como entidades sin ánimo de lucro. • Documento donde se certifique que es una Entidad sin ánimo de lucro para todos los casos. • Fotocopia de la cédula del representante legal de la entidad que realiza la petición. • Para continuar con el beneficio de la contribución se debe presentar cada doce (12) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva.
<p>Solicitud exención de contribución de energía para Áreas comunes - Ley 675 de 2001.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito firmado por el Representante Legal solicitando la exención de la contribución o diligenciado el Formato AC.FP.01-FO.01 Exención de Contribución de Energía - Áreas Comunes. Haz clic aquí • Fotocopia de la cédula del Representante Legal/ delegado /Apoderado Judicial. • Certificación de existencia y representación legal de la persona jurídica expedida por el alcalde Municipal o Distrital del lugar de ubicación de la copropiedad o conjunto, o a la persona o entidad en quien este delegue esta facultad, con vigencia no mayor a tres (3) meses. Si el peticionario no es el

Tipo de Cliente	Requisitos
	<p>representante legal, debe aportar el poder o la autorización para realizar el trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia suscrita por el Revisor Fiscal mediante la cual y bajo los parámetros de la ley 43 de 1990 y normas que la reglamentan, modifiquen o adicionen, certifique: Que en las zonas comunes del Conjunto o Edificio no se realizan actividades industriales y/o comerciales, o que en el Conjunto o Edificio se realizan actividades industriales y/o comerciales, que son ejecutadas directamente por la Propiedad Horizontal y que los ingresos o contraprestaciones económicas derivadas de dichas actividades, son destinadas exclusivamente para el pago de expensas comunes del conjunto que facilitan la existencia de la Propiedad Horizontal, su estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular. • Para aquellas copropiedades o edificios que no tengan revisor fiscal, deberán presentar constancia suscrita por el Representante Legal de la Persona Jurídica, donde se acredite las condiciones señaladas en el numeral anterior. • RUT completo con fecha de generación documento no mayor a 30 días calendario a la fecha de la solicitud. • Detalle de las suscripciones o direcciones donde se encuentran instalados los servicios de energía que están solicitando. • Para continuar con el beneficio de la contribución se debe presentar cada doce (12) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva.
<p>Solicitud exención de contribución de energía para Industriales - Decreto 2860 de 2013.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito firmado del Representante legal solicitando el beneficio de la exención, detallando las instalaciones para la (s) cual (es) desea la exoneración o diligenciado el Formato AC.MA.02-FO.25 Exención de Contribución de Energía – Industriales. Haz clic aquí • Fotocopia de la cédula de la Persona Natural/ Representante Legal/ Delegado/ Apoderado Judicial. • RUT original, el cual debe incluir la información necesaria que identifique la actividad económica principal y la sede o sedes donde se realizan, con vigencia no mayor a treinta (30) días. • Para continuar con el beneficio de la contribución se debe presentar cada seis (6) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva.
<p>Solicitud exención de contribución de energía para Distritos de riego - Ley 1955 de 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito firmado por el Representante Legal solicitando la exención de la contribución o diligenciado el Formato AC.FP.01-FO.03 Exención de Contribución de Energía - Distritos de Riego. Haz clic aquí

Tipo de Cliente	Requisitos
	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la cédula del representante legal de la entidad que realiza la petición. • Persona Jurídica: Certificado de existencia y representación legal de la entidad que representa. • Para continuar con el beneficio de la contribución se debe presentar cada doce (12) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva. <p>Para los usuarios de los Distritos administrados por la Agencia Agraria de Desarrollo Rural (Reemplazó al INCODER), adicionar los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por parte de la agencia Agraria de Desarrollo Rural como usuario del Distrito de riego. • Constancia por parte de la agencia Agraria de Desarrollo Rural que el predio del solicitante tiene menos de cincuenta (50) hectáreas. • Certificación de la agencia Agraria de Desarrollo Rural de que dicho usuario posee facturación individual del servicio de energía eléctrica. <p>Para los usuarios de los Distritos y los Distritos administrados por Corporaciones Autónoma Regionales, adicionar los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización por parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a la Corporación Autónoma Regional como organismo ejecutor de los Distritos de riego a su cargo (anexando el acto administrativo expedido al respecto). • Reconocimiento de dicho usuario por parte de la Corporación Autónoma Regional como usuario del Distrito de riego en cuestión. • Constancia por parte de la Corporación Autónoma Regional que el predio del solicitante tiene menos de cincuenta (50) hectáreas. • Certificación por parte de la Corporación Autónoma Regional de que dicho usuario posee facturación individual del servicio de energía eléctrica. <p>Para los usuarios de los Distritos y los Distritos administrados por Asociaciones, adicionar los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de la personería jurídica del Distrito de riego o de la asociación de usuarios a la que hace parte (anexando el acto administrativo expedido por dicho ministerio).

Tipo de Cliente	Requisitos
	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de la Representación Legal del Distrito de riego o de la asociación de usuarios a la que hace parte. • Constancia por parte de la Representación Legal del Distrito de riego o de la asociación de usuarios que el predio del solicitante tiene menos de cincuenta (50) hectáreas. • Certificación por parte de la Representación Legal del Distrito de riego o de la asociación de usuarios de que dicho usuario posee facturación individual del servicio de energía eléctrica.
<p>Solicitud exención de contribución juntas de acción comunal - Artículo 89.7 Ley 142 de 1994.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de la alcaldía o gobernación, otorgando la personería jurídica y en la cual se incluye el nombre del representante legal, con vigencia no mayor a tres (3) meses. • Fotocopia de la cédula del representante legal. • RUT con vigencia no mayor a 30 días de expedición. • Para continuar con el beneficio de la contribución se debe presentar cada doce (12) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva.
<p>Solicitud exención de contribución de energía para Madres comunitarias - Decreto 1766 de 2012.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito remitido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF a través de sus Direcciones Regionales donde manifieste la aplicación del beneficio o diligenciado el Formato AC.FP.01-FO.05 Exención de Contribución de Energía - Madres Comunitarias. Haz clic aquí • Certificado expedido por el ICBF o el Ministerio de Salud y Protección Social, en el cual se relacione la dirección del o los inmuebles donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar o de sustitutos. • Para continuar con el beneficio de la contribución, el cliente y usuario debe presentar cada doce (12) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva.
<p>Solicitud exención de contribución de energía para Prestadores de servicios turísticos - Ley 2068 de 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escrito firmado donde solicite la exención de contribución en área común o diligenciado el Formato AC.FP.01-FO.07 Exención de Contribución de Energía - Prestadores del Sector Turístico. Haz clic aquí • Fotocopia de la cédula de la persona natural/representante legal. • RUT original, el cual debe incluir la información necesaria que identifique la actividad económica principal y la sede o sedes donde se realizan, con vigencia no mayor a treinta (30) días. • Adicionalmente a los requisitos anteriores, para las personas jurídicas se debe aportar inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo.

Tipo de Cliente	Requisitos
Solicitud exención de contribución de energía para Alcantarillado e Inherentes - Decreto 2287 de 2004.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud expresa de exención de contribución mediante carta y/o formato Exención_de_Contribución_Alcantarillado e inherente precisando el (los) NIU(s), NIC(s) y código de la Actividad Económica Principal de cada una de las sedes donde se desarrolle una actividad de alcantarillado o inherente propia de la operación. La carta y/o formato debe ser firmada por el representante legal. • Fotocopia de la cédula del Representante Legal/Delegado/ Apoderado Judicial. • Documento Registro Único Tributario completo - RUT, que debe incluir la información necesaria que identifique las sedes (dirección) de los mismos que correspondan con los contratos de energía (nics) existentes en el sistema comercial, así como la identificación del código de la actividad principal de cada una de las sucursales. Expedido con una anterioridad no mayor a treinta (30) días calendario a la fecha de la solicitud. • Certificado de Cámara de Comercio no mayor a 30 días calendario. • Para continuar con el beneficio de la contribución se debe presentar cada doce (12) meses la documentación completa, es decir los requisitos para solicitud nueva.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

1. Solicitud de nuevo servicio

Si vas a independizar la prestación del servicio, ya sea porque existe más de una unidad familiar con un solo suministro o porque has construido otra unidad y deseas la independización, necesitas lo siguiente:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Fotocopia del documento de identidad del solicitante.	Aplica	Aplica
Certificado de tradición y libertad expedido por la Oficina de Instrumentos Públicos. En caso de no tener el certificado se podrá presentar declaración extra-juicio de la posesión ante notario, o constancia de proceso judicial o administrativo sobre la propiedad, con fecha de expedición menor a tres meses. En caso de no tener ninguna de las anteriores, se presentará la Escritura Pública de compra y venta del inmueble.	Aplica	Aplica
De no establecer la dirección del predio en el certificado de tradición del inmueble se puede	Aplica	Aplica

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
presentar Escritura pública del inmueble, o el certificado de nomenclatura.		
Certificado de estratificación socioeconómica. En caso de que no exista la estratificación, deberá aportar una certificación emitida en tal sentido por la autoridad competente, acompañada de una factura del vecino del predio contiguo al del solicitante, o una factura de otro servicio público del predio solicitante.	Aplica	Aplica
Fotocopia de la cédula de Ciudadanía y carta de autorización por parte del suscriptor o usuario si el solicitante no es el suscriptor.	Aplica	Aplica
Para solicitudes de conexión sencilla Autodeclaración RETIE o certificación plena RETIE, si aplica. Adicionalmente, fotocopia de la tarjeta profesional o matrícula CONTE de quien firma la Autodeclaración RETIE.	Aplica	Aplica
Para solicitudes de proyectos de conexión compleja debe presentar el Cronograma de entrada de cargas.	Aplica	Aplica
Trámite de Licencia de urbanismo y/o construcción en caso de que se esté desarrollando el proyecto.	Aplica	Aplica
Solicitud del director o Gerente de la Entidad, debidamente autorizado por la Ley correspondiente.	No Aplica	Aplica
Certificado de existencia o Representación Legal (Cámara de Comercio).	No Aplica	Aplica
Copia del NIT (número de identificación tributaria).	No Aplica	Aplica
Formato NC.PR.02-FO.01 Solicitud del Servicio diligenciado y firmado. Haz clic aquí	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

2. Aumento o Disminución de Potencia

Si vas a aumentar o a disminuir la potencia del servicio, necesitas lo siguiente:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Fotocopia del documento de identidad del solicitante.	Aplica	Aplica

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Certificado de tradición y libertad expedido por la Oficina de Instrumentos Públicos. En caso de no tener el certificado se podrá presentar declaración extra-juicio de la posesión ante notario, o constancia de proceso judicial o administrativo sobre la propiedad, con fecha de expedición menor a tres meses. En caso no de no tener ninguna de las anteriores, se presentará la Escritura Pública de compra y venta del inmueble.	Aplica	Aplica
De no establecer la dirección del predio en el certificado de tradición del inmueble se puede presentar Escritura pública del inmueble, o el certificado de nomenclatura.	Aplica	Aplica
Certificado de estratificación socioeconómica. En caso de que no exista la estratificación, deberá aportar una certificación emitida en tal sentido por la autoridad competente, acompañada de una factura del vecino del predio contiguo al del solicitante, o una factura de otro servicio público del predio solicitante.	Aplica	Aplica
Fotocopia de la cédula de Ciudadanía y carta de autorización por parte del suscriptor o usuario si el solicitante no es el suscriptor.	Aplica	Aplica
Para solicitudes de conexión sencilla Autodeclaración RETIE o certificación plena RETIE, si aplica. Adicionalmente, fotocopia de la tarjeta profesional o matrícula CONTE de quien firma la Autodeclaración RETIE.	Aplica	Aplica
Para solicitudes de proyectos de conexión compleja debe presentar el Cronograma de entrada de cargas.	Aplica	Aplica
Trámite de Licencia de urbanismo y/o construcción en caso de que se esté desarrollando el proyecto.	Aplica	Aplica
Solicitud del director o Gerente de la Entidad, debidamente autorizado por la Ley correspondiente.	No Aplica	Aplica
Certificado de existencia o Representación Legal (Cámara de Comercio).	No Aplica	Aplica
Copia del NIT (número de identificación tributaria).	No Aplica	Aplica
Formato NC.PR.02-FO.01 Solicitud del Servicio diligenciado y firmado. Haz clic aquí	Aplica	Aplica



Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

3. Reposición de medidor

Cuando tengas el motivo de la solicitud sea porque el medidor que tenías instalado en el predio fue robado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Estar a paz y salvo con sus facturas de energía	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

4. Revisión de medidor

Si consideras que el medidor no está funcionando correctamente y que puede o no estar asociado a un alto consumo.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

5. Cambio de ubicación de medidor

Si necesitas la reubicación del medidor. Tener en cuenta que la reubicación solo se puede realizar si la nueva ubicación del medidor está dentro de los límites del mismo inmueble y garantiza fácil acceso al mismo.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Estar a paz y salvo con sus facturas de energía	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

6. Cambio de fecha de vencimiento de factura para pensionados

Si eres pensionado y titular de contrato y deseas hacer el cambio de fecha de vencimiento de tu factura (Ten en cuenta que, en caso de acumular 2 facturas vencidas, perderás el beneficio y su fecha de vencimiento será fijada en ciclo regular), se requiere lo siguiente:



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Certificado de Pensión	Aplica	Aplica
Fotocopia del documento de identidad del solicitante	Aplica	Aplica
Estar a paz y salvo con sus facturas de energía	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

7. Terminación del contrato

Debes notificar a Air-e S.A.S. E.S.P. tu decisión de terminar la relación contractual y que no siga prestando el servicio, a continuación, te presentamos los requisitos que debes tener en cuenta:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Estar a paz y salvo por todo concepto (conceptos facturados y pendientes de facturar)	Aplica	Aplica
Certificado de libertad y tradición con fecha de expedición menor o igual a 3 meses y con indicación clara de la dirección del inmueble.	Aplica	Aplica
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo la gravedad de juramento autenticada). Haz clic aquí	Aplica	Aplica
Fotocopia de la cédula	Aplica	Aplica
Si la solicitud es presentada por un tercero (Arrendatario, familiar etc.) además de presentar los requisitos anteriores, debe presentar fotocopia de cedula y carta de autorización firmada por el propietario del inmueble.	Aplica	Aplica
Que el servicio se haya dejado de utilizar y el medidor se encuentre sin carga conectada.	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

8. Unificación de suministro

Con el fin de dar por terminada la relación contractual en uno o varios servicios por unificación de estos.



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Estar a paz y salvo por todo concepto (conceptos facturados y pendientes de facturar)	Aplica	Aplica
Certificado de libertad y tradición con fecha de expedición menor o igual a 3 meses y con indicación clara de la dirección del inmueble.	Aplica	Aplica
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión o IT.06172.AC-FO.03 Declaración bajo gravedad de juramento (entregado en el centro presencial). Haz clic aquí	Aplica	Aplica
Fotocopia de cédula del propietario.	Aplica	Aplica
Que el servicio ya se haya dejado de utilizar y el medidor se encuentre sin carga conectada.	Aplica	Aplica
Si la solicitud es presentada por un tercero (Arrendatario, familiar etc.) además de presentar los requisitos anteriores, debe presentar fotocopia de cedula y carta de autorización firmada por el propietario del inmueble.	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

9. Solicitud de documentos

Cuando requieras documentos o soportes que están o no asociados a la prestación del servicio o la relación contractual existente entre la compañía y el cliente.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

10. Solicitud de Duplicados de Factura

Cuando requieras una fiel copia de la factura correspondiente a la prestación del servicio de un período en específico o varios puedes hacerlos a través de nuestra página web, [Haz clic aquí](#), digitando tu NIC o solicitarlo en una de nuestras oficinas de atención.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.



11. Irregularidad

Si necesitas información o actuación relacionada con una factura que presente irregularidad.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

QUEJAS

1. Interrupción del Servicio (Vivienda o Barrio)

Cuando tu vivienda o tu barrio presenta interrupción en el servicio de energía.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.

2. Daño de transformador

Si presentas inconformidad por daño en el transformador (Sector sin servicio total o parcial o transformador botando aceite).

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.

3. Daño de retenida

Cuando debas informar la rotura de una retenida.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.

4. Línea aterrizada

Cuando informes del paso de corriente eléctrica a través del poste o retenida.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.

5. Línea en el suelo

Cuando comuniqués que las líneas se encuentran en el suelo por rotura de esta que pueden ser primarias o secundarias.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.

6. Poste en mal estado

Cuando informes que el poste presenta deterioro en su estructura o se encuentra ladeado o inclinado.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.



7. Voltaje alto o bajo

Cuando informes de oscilaciones de voltaje, es decir que baja y sube de manera recurrentemente y que afecta a varios suministros.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.

8. Ramajeo

Cuando requieras el ramajeo o poda de un árbol que roza con nuestras líneas de alta tensión.

Para reportar estas quejas debe informar lo siguiente:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Ubicación de la ocurrencia	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, APP.

9. Recolección de Escombros

Cuando por actuación de trabajos de la empresa se hayan dejado escombros.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Ubicación de la ocurrencia	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center.

10. Daño en propiedad privada – fachada

Cuando por actuación de trabajos de la empresa se hayan ocasionado daños en el predio.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

11. Demora en la instalación del servicio

Cuando hayas solicitado un nuevo servicio o independización del inmueble y haya transcurrido más del tiempo estipulado por la empresa.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

12. Demora en reconexión y/o reinstalación del servicio

Cuando hayan transcurrido más de 24 horas hábiles y no se te haya reconectado el servicio.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.



13. Demora en retiro del servicio

Cuando haya transcurrido más del tiempo estipulado por la empresa para el retiro del servicio.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

14. Falla en la prestación del servicio – calidad

Cuando haya una interrupción en el suministro de energía.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

15. Falla en la prestación del servicio – continuidad

Cuando haya interrupciones de manera frecuente en el suministro de energía.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

16. Inconformidad con los canales de atención

Cuando tengas una inconformidad con respecto a la atención en alguno de nuestros canales.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

17. Inconformidad por afectación al medio ambiente a causa de trabajos realizados

Cuando por actuación de trabajos de la empresa se hayan ocasionado daños en el medio ambiente.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

18. Inconformidad por daños a causa de trabajos realizados

Cuando por actuación de trabajos de la empresa se hayan ocasionado daños en general.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

19. Inconformidad por el cambio de medidor

Cuando estes en desacuerdo con el cambio del medidor.

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

20. Queja por gestión en entidad de recaudo

Cuando te encuentres inconforme con la actuación en alguno de nuestros puntos de recaudo.



Para reportar estas quejas debe informar lo siguiente:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Ubicación de la ocurrencia	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

21. Daño medidor y/o acometida

Cuando el medidor y/o acometida presenta daño y que puede o no estar afectada la prestación del servicio.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, App.

22. Daños artefactos clientes y quejas por siniestro

Si requieres reclamar por el pago sobre daños en artefactos eléctricos, daños en bienes o propiedades, lesiones a personas y muerte de semovientes por ocasión de una falla en la prestación del servicio o por el desarrollo de una actividad por parte de la empresa ya sea en la red de distribución, el medidor y/o acometida, te anexamos los requisitos solicitados:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Presentación escrita con nombre y firma del recurrente, información clara y precisa de los hechos ocurridos con indicación de fecha y hora.	Aplica	Aplica
Relación de los bienes eléctricos que resultaron afectados con sus respectivos soportes que evidencien la propiedad de estos.	Aplica	Aplica
Si se tiene el número de aviso o reporte del caso, aportarlo. (No es obligatorio)	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

23. Denuncia del contrato de arrendamiento

Si deseas denunciar (informar a la empresa) el contrato de arriendo con el fin de acogerse a los beneficios de la ley 820 de 2003.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Diligenciar y presentar ante la empresa el formato AC.MA.02-FO.05 Denuncia de Contrato de Arrendamiento, con letra imprenta y sin enmendaduras. Haz clic aquí	Aplica	Aplica
Estar el inmueble al día por concepto de servicio de Energía.	Aplica	Aplica
Estar el Arrendatario y Arrendador al día con la empresa por concepto de servicio de Energía.	Aplica	Aplica
Otorgar alguna de las garantías legalmente establecidas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pagaré en Blanco con carta de instrucciones. 2. Letra de Cambio. 3. CDT. 4. Hipoteca o Prenda. 5. Pólizas de Seguros. 6. Fianza. 7. Fiador. 8. Codeudor. 9. Fiducia en garantía. 10. Cheque. 	Aplica	Aplica
Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y del codeudor en caso de disponer de éste como garantía. Las fotocopias del documento de identificación se acompañarán del original de este para validación de la copia. Su presentación se dejará escrita en la copia que se recibe. No se aceptan colillas de trámite del documento de identificación. Las personas jurídicas, aportarán el Certificado de Representación Legal no mayor a 30 días y fotocopia de la cédula del representante legal.	Aplica	Aplica
Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberá anexar el poder o mandato para actuar.	Aplica	Aplica
Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble. (Certificado de	Aplica	Aplica

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Libertad y Tradición con fecha de expedición menor o igual a un mes y con indicación clara de la dirección del inmueble).		
Copia del contrato de arrendamiento, en caso de ser contrato escrito.	Aplica	Aplica
Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por el codeudor en caso de requerirse, para el cubrimiento de los saldos insolutos.	Aplica	Aplica
Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en el Artículo 6 del Decreto 3130 de 2003 (Ver Decreto 3130 de 2003).	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

24. Oportunidad en el reparto de la factura

Cuando tengas retrasos en la entrega de la factura o no la recibas, se requiere la siguiente información:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Call Center, Oficinas presenciales.

RECLAMACIONES

1. Cambio de estrato

Si reclamas porque la empresa te viene facturando el servicio con una estratificación diferente a la que Planeación Municipal le asignó al inmueble y en consecuencia solicitas el cambio en el sistema y la refacturación de los períodos afectados.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Certificado de estratificación original con fecha de expedición menor o igual a 3 meses o Resolución expedida por Planeación Municipal	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.



2. Cambio otro comercializador

Cuando solicites reclamar porque aun habiéndote cambiado de comercializador, la empresa continúa enviando facturas se debe aportar los siguientes requisitos:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Carta de autorización del propietario y/o titular del contrato (si el peticionario es un tercero)	Aplica	Aplica
Fotocopia de cédula	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

3. Cambio de tarifa

Si reclamas porque la empresa te viene facturando el servicio con una tarifa que no corresponde al tipo de uso que le estás dando al servicio.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Información sobre el uso del servicio o actividad que se desarrolla en el inmueble	Aplica	Aplica
Certificado o Resolución de Planeación Municipal (cuando el cambio solicitado sea de no residencial a residencial)	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

4. Censo de carga

Si la empresa te viene facturando el consumo de manera estimada y cuya cantidad consideras superior a lo que realmente puedes estar consumiendo o superior al censo de carga que tiene instalado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

5. Cobro de reconexión

Si te encuentras en desacuerdo con los valores facturados por suspender o reconectar el servicio de energía eléctrica.



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

6. Consumo acumulado

Si te han facturado un consumo muy superior a su promedio mensual, como consecuencia de una o varias estimaciones de consumo aun teniendo medidor instalado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

7. Consumo promedio con lectura

Cuando te hayan facturado el consumo de manera estimada teniendo un medidor instalado aun habiéndole tomado la lectura.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

8. Error de lectura

Si te facturaron con una lectura que no corresponde a la tomada por el lector o a la que registra el medidor en la actualidad.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Lectura actual del medidor	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.



9. Error en cobro de productos

Si presentas alguna inconformidad relacionada con seguros, asistencia en casa, previsión exequial, servicios memoriales y venta electrodomésticos y todos aquellos productos que se establezcan de acuerdo con las estrategias comerciales de la compañía.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

10. Error exención de la contribución

Si correspondes a una Tarifa Residencial Estrato 5 y 6, Comercial e industrial, y realizaste la solicitud de la exención de la contribución, la cual resultó procedente y te siguen facturando contribución, debes tener en cuenta lo siguiente:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Aportar los Documentos que soporten su calidad de exentos, de acuerdo con la tipología de cliente que aplique. (Ver requisitos por tipo de cliente en exención de contribución).	Aplica	Aplica
Información sobre el uso del servicio o actividad que se desarrolla en el inmueble	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

11. Exceso de consumo

Si consideras que el consumo facturado presenta desviación significativa (supera los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes publicado), presenta un aumento progresivo o porque no ve reflejado en el consumo las medidas de ahorro que vienes aplicando.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.



12. Inmueble desocupado

Cuando la empresa te viene facturando consumo estando el inmueble desocupado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

13. Inversión de medidor

Cuando te vienen facturando el consumo que registra un medidor diferente al que tiene instalado en su inmueble.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

14. No lectura

Si no te tomaron lectura al medidor que tiene instalado y te han facturado el consumo de manera estimada.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Lectura actual del medidor	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

15. Pago no aplicado

Cuando el pago de una o varias facturas no se ve reflejado en su saldo actual (última factura emitida) o porque éste no ha ingresado al Sistema Comercial.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Facturas canceladas en original o copia de la factura cancelada donde sea visible en el sello o la tirilla de pago, la fecha, el valor cancelado y el recaudador.	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	Aplica	Aplica



Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

16. Compra y reconocimiento de activos

Compra de Activos: Si requieres ofrecer a la Empresa la venta de los activos de su propiedad (Transformadores, redes etc.)

Reconocimiento de Activos: Cuando solicites el reconocimiento de propiedad de los activos con el fin de obtener un beneficio en la tarifa de la energía.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Protocolo, garantía y factura de los activos	Aplica	Aplica
Facturas de mantenimientos realizados a los activos	Aplica	Aplica
Certificado de libertad y tradición del inmueble con vigencia menor a un mes	Aplica	Aplica
Fotocopia del documento de identidad del propietario	Aplica	Aplica
Acta de entrega de la propiedad horizontal a la administración	Aplica	Aplica
Declaración juramentada ante notaria del propietario de los activos y/o representante legal	Aplica	Aplica
Notificación formal de la administración con declaración de la propiedad de los activos	Aplica	Aplica
Certificado de existencia y representación legal del propietario	Aplica	Aplica
Copia de la escritura pública de la propiedad horizontal	Aplica	Aplica
NC.PR.02-FO.01 Formato Solicitud de servicio diligenciado y firmado. Haz clic aquí	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

17. Solidaridad por deuda

Si solicitas la ruptura de solidaridad de la deuda dejada por inquilinos en su inmueble por el goce del servicio de energía.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Certificado de libertad y tradición con fecha de expedición menor o igual a 30 días con indicación clara de la dirección del inmueble donde certifique que es el propietario. En caso de que la dirección del certificado de tradición y libertad no concuerde	Aplica	Aplica

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
<p>con la registrada en el sistema de gestión comercial, el cliente deberá aportar:</p> <p>Certificado de nomenclatura emitido por Planeación que contenga el código de Referencia Catastral, el cual deberá coincidir con el registrado en el certificado de tradición y libertad aportado.</p> <p>Y/o certificado de Agustín Codazzi que contenga el número de matrícula inmobiliaria o de identificación catastral, los cuales deberán coincidir con los registrados en el certificado de tradición y libertad aportado.</p>		
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	Aplica	Aplica
Fotocopia del contrato de arrendamiento donde especifique los datos del arrendador y arrendatario o en su defecto prueba sumaria que determine la existencia de un contrato de arrendamiento, como una declaración extra-juicio rendida ante notario por las partes del contrato y dos testigos.	Aplica	Aplica
Fotocopia de cédula del arrendador y arrendatario.	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

18. Suministro con doble facturación

Si a tu inmueble le llegan dos facturas del servicio teniendo un solo medidor.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.

19. Suministro inexistente o demolido

Cuando el suministro ya no exista o que el inmueble fue demolido y solicitas que no le llegue más facturación.



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	Aplica	Aplica
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	Aplica	Aplica
Carta de autorización del propietario y/o titular del contrato (si el peticionario es un tercero)	Aplica	Aplica
Fotocopia de cédula	Aplica	Aplica

Canales de atención: Videollamada, Chat AVA, WhatsApp AVA, Call Center, Oficina Virtual, Oficinas presenciales.