

CARTA DE TRATO DIGNO 2026

Señor(a) cliente,

AIR-E S.A.S. E.S.P Intervenida desea asegurar que usted reciba toda la información necesaria en su calidad de usuario, propietario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de energía eléctrica, con el objeto de que usted conozca los derechos que le asisten, los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente y en general el derecho que lo hacen merecedor de recibir un trato digno, respetuoso e imparcial.

Nuestra misión es proveer un servicio de excelencia, basando siempre nuestra actuación en altos principios y valores, siendo la atención prestada a ustedes nuestra razón de ser y con el propósito de siempre brindarles el mejor servicio, garantizándole un trato digno, respetuoso e igualitario.

A continuación, damos a conocer sus derechos, consignados entre otros en la Ley 142 de 1.994, las diversas resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Contrato de Condiciones Uniformes de la compañía.

Derecho de los usuarios Ley 142 de 1994

Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en las normas que otorgan derechos a su favor, a:

- a) Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.
- b) La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.
- c) Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- d) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios¹.

¹ Ley 142 de 1994, Artículo 9°.

Defensa de los usuarios en sede de la empresa Ley 142 de 1994

Derecho de petición y de recurso

Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

De la oficina de peticiones y recursos

Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

De los recursos

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Del pago y de los recursos

Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

De las causales y trámite de los recursos

Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso

Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Del término para responder el recurso

La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos

La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en esta Ley. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia².

Derecho de los Usuarios Contrato de Condiciones Uniformes

“Son derechos del cliente, además de los establecidos en las leyes, decretos, reglamentos y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el contrato de condiciones uniformes vigente.

² Ley 142 de 1994; Artículo 152 – 159.

2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo cuando lo solicite o al momento de contratar el servicio.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad previstas en la Ley y la Regulación.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
5. Salvo por las excepciones contenidas en la ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.
6. Recibir los Documentos equivalentes a las facturas su cargo con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con puntos de pago para las mismas
7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato del servicio público
8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la prestación del servicio
9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante la empresa.
10. Convertirse en un AGPE una vez cumpla con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, y se verifique la disponibilidad técnica del sistema según los estándares definidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya
11. En caso de que ostente la calidad de AGPE, podrá entregar sus excedentes a la empresa de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.
12. En caso de que ostente la calidad de AGPE que utilice FNCER, que se le reconozca los excedentes como créditos de energía al cierre de cada periodo de facturación de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.
13. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.

PARAGRAFO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política, EL USUARIO debe ejercer adecuada y racionalmente los derechos derivados de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevea los eventuales perjuicios que por la utilización negligente, improcedente o abusiva de los mismos pueda causar a LA EMPRESA, su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios”³.

Deberes y Obligaciones de los usuarios

Contrato de Condiciones Uniformes

1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA el valor liquidado en el documento equivalente a la factura de servicios públicos, por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente.
2. Pagar el valor comercial de los bienes de propiedad de LA EMPRESA que haya suministrado al suscriptor o usuario, en caso de pérdida o daño producido por dolo o culpa leve imputable al suscriptor o usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver los equipos.
3. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor.
4. Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de energía de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1° del Art.28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia).
5. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas en el REGLAMENTO TÉCNICO de LA EMPRESA, las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y, las Normas Técnicas Colombianas (NTC) para el diseño y construcción de las instalaciones internas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple según sea el caso.
6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente autorizadas por LA EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas y medidores, suspensiones, cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos y, en general, cualquier derecho consagrado a favor de LA EMPRESA en la Ley, la regulación o el contrato.
7. Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la aplicación del procedimiento establecido en la cláusula 19ª (amparo policivo) del presente contrato.
8. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones del servicio de energía eléctrica.
9. Mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas.
10. Hacer reparar o reemplazar el medidor, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4° del Art.28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia).
11. Permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
12. Garantizar en la forma como lo establezca LA EMPRESA el pago de los documentos equivalentes a la factura u otros conceptos a su cargo.

13. No intervenir la red de distribución que opera LA EMPRESA con derivaciones de redes, o instalación de bienes, equipos o elementos no autorizados por ésta, ni mediante cualquier otra forma de intervención no autorizada por LA EMPRESA. Esta misma obligación se extiende para los transformadores y demás activos instalados en la red de distribución que opera LA EMPRESA. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2° del Art.28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia).
14. No efectuar conexión, adecuación o instalación de red, acometida, equipo de medida, transformador o de cualquier otro elemento que integre la red o las instalaciones eléctricas del suscriptor o usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por LA EMPRESA en su calidad de Operador de Red. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2° del Art.28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia).
15. No retirar, dañar, romper, añadir elementos o adulterar el equipo de medición ni cualquiera de los elementos de seguridad instalados en tales equipos, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., ni sustituir sin autorización de LA EMPRESA los elementos instalados por ésta.
16. No dar uso del servicio de energía suministrado en el inmueble, unidad habitacional o Área Especial, para un fin distinto al que se contrató, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización previa de LA EMPRESA.
17. 17. No recibir en forma permanente o temporal el servicio de otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio; la misma obligación aplica para aquellos casos en que se suministra el servicio de energía a otro inmueble o a cualquier instalación que requiera de dicho servicio, como es el caso de venta o servicios ambulantes, entre otros.
18. No aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización previa de LA EMPRESA.
19. Responder por acceso indebido a la red de distribución, las acometidas y por las adulteraciones que se detecten en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado, sufragando el valor de la energía consumida que LA EMPRESA no pudo facturar por dicha situación. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1° y 2° del Art.28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia).
20. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros suscriptores o usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.
21. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han

dejado de relacionarse en el documento equivalente a la factura de servicios públicos, conceptos o cantidades a cargo del suscriptor o usuario.

22. Garantizar el pago del Documento equivalente a la factura de servicios públicos u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA.
23. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.
24. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de LA EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1° y 2° del Art.28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia).
25. No ejercer retención alguna sobre los elementos retirados por LA EMPRESA para adelantar investigaciones sobre el correcto funcionamiento de la medida.
26. Los AGPE tienen la obligación de reportar la capacidad instalada de su planta de autogeneración.
27. El usuario no puede fraccionar la capacidad de una planta para reportarlas como independientes.
28. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, Ley 1809 de 2.016 y demás normas que la modifiquen y adicionen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.

Parágrafo: El incumplimiento de estas obligaciones le permitirá a LA EMPRESA ejercer todos los derechos establecidos en el presente contrato y la normatividad que rige la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, sin perjuicio de adelantar todas las acciones administrativas y judiciales que sean del caso.

OTROS MECANISMOS PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS

Adicionalmente a los anteriores mecanismos, y en caso de que algún colaborador de nuestra compañía vulnere alguno de los citados derechos como usuario y/o suscriptor, o no lo trate con la cortesía, respeto e imparcialidad que usted merece, le solicitamos informarlo inmediatamente al teléfono 115 o a nuestra página web www.air-e.com en el vínculo OFICINA VIRTUAL, de forma que podamos adelantar a la mayor brevedad las medidas correctivas necesarias.

Una vez recibida la información, la compañía se obliga a:

1. Informarle al usuario y/o suscriptor que hemos asumido conocimiento de los hechos y que adelantaremos las investigaciones del caso.
2. Informarle al usuario y/o suscriptor periódicamente la evolución de la investigación.

3. Informarle al usuario y/o suscriptor, las medidas adoptadas para una mejor prestación del servicio.

Finalmente le invitamos a ingresar a nuestra página web www.air-e.com y acceder a toda la información que hemos dispuesto para usted.

Gracias por contar con nosotros y por brindarnos la información que nos permitirá prestarle un mejor servicio.

AIR-E S.A.S E.S.P. Intervenida