



**EL NIÑO
SE NOS
CRECIÓ**

PREGUNTAS FRECUENTES

PROGRAMA TRANSITORIO DE INCENTIVOS AL USO EFICIENTE DE ENERGÍA

RESOLUCIÓN CREG 101 120 DE 2026

Una guía práctica para entender tu meta individual, las zonas de consumo, los cobros adicionales, el ahorro reconocido y las principales excepciones del programa.

LO ESENCIAL

Qué es, por qué se aplica, desde cuándo y a quiénes cubre.

1. ¿QUÉ ES EL PROGRAMA TRANSITORIO DE INCENTIVOS AL USO EFICIENTE DE ENERGÍA?

Es una medida nacional creada por la CREG para promover el uso eficiente de la energía durante situaciones de estrechez energética, baja disponibilidad de agua en los embalses o riesgo para el suministro. Compara el consumo de cada usuario con una meta individual y establece reglas para reconocer el ahorro o cobrar el consumo que supere el límite permitido.

2. ¿POR QUÉ AIR-E INTERVENIDA APLICA ESTE PROGRAMA?

Porque la medida fue ordenada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y es de aplicación obligatoria para las comercializadoras de energía. Air-e Intervenido no creó el programa ni modificó la tarifa: debe aplicarlo, informar cómo funciona y atender las solicitudes de sus usuarios.

3. ¿DESDE CUÁNDO ESTÁ VIGENTE Y CUÁNTO DURA?

El programa inició el 1 de septiembre de 2026 y tiene una duración inicial de seis meses. La CREG puede terminarlo antes, suspenderlo, reanudarlo o prorrogarlo según las condiciones del sistema eléctrico nacional.

4. ¿A QUIÉNES LES APLICA?

Aplica automáticamente a los usuarios regulados con facturación mensual o bimestral que no estén dentro de una causal de exclusión. Esto incluye hogares, pequeños comercios y otros usuarios regulados atendidos por Air-e Intervenido.

LA COMPARACIÓN SE HACE CONTRA UNA META INDIVIDUAL, NO CONTRA EL MES ANTERIOR

Cada ciclo se revisa frente a una meta calculada con tu historial. Esa comparación define si quedas en zona de ahorro, en zona neutral o si existe un excedente sujeto a cobro adicional.

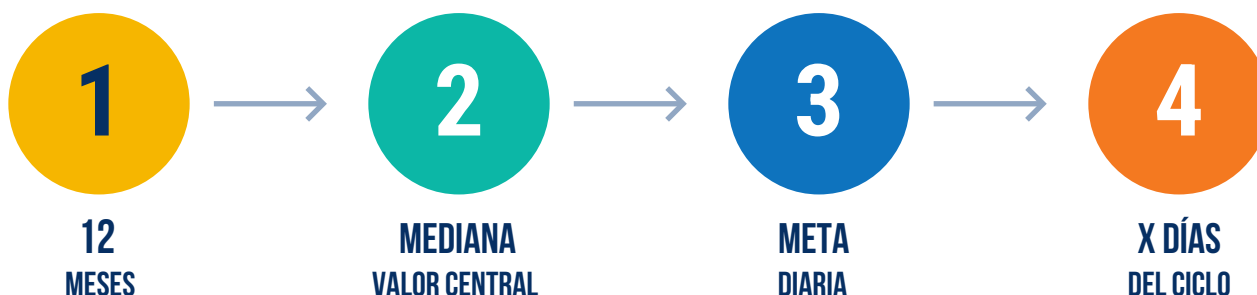
TU META INDIVIDUAL

Cómo se calcula y qué pasa si tu historial no es suficiente.

5. ¿QUÉ ES LA META INDIVIDUAL DE CONSUMO?

Es el consumo de referencia de cada usuario. Air-e Intervenida compara esa meta con el consumo facturado en cada ciclo para determinar si hubo ahorro reconocido, si el consumo quedó dentro de la banda neutral o si existe un excedente sujeto a cobro adicional.

6. ¿CÓMO SE CALCULA MI META?



La meta diaria corresponde a la mediana de los consumos promedio diarios de los ciclos completos facturados durante los 12 meses anteriores a la entrada en vigencia de la resolución. Luego se multiplica por el número de días de cada ciclo de facturación.

7. ¿POR QUÉ USAN LA MEDIANA Y NO EL PROMEDIO?

La mediana toma el valor central de tus consumos diarios históricos y reduce el efecto de meses atípicos. Así, un periodo excepcionalmente alto o bajo tiene menos capacidad de distorsionar la meta.

8. ¿MI META CAMBIA CADA MES?

La meta diaria se calcula una sola vez y se mantiene durante la vigencia del programa. Lo que sí puede variar es la meta total del ciclo, porque se multiplica por la cantidad de días facturados en ese periodo.

9. ¿QUÉ PASA SI NO TENGO SUFICIENTE HISTORIAL DE CONSUMO?

Si no existen ciclos completos que cubran al menos 180 días dentro del periodo de referencia, se asigna una meta de referencia basada en usuarios de la misma categoría y tipo de área. Si cambiaste de comercializador, puedes acreditar la meta anterior mediante el paz y salvo correspondiente.

10. ¿LA META PUEDE QUEDAR POR DEBAJO DEL CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA?

No. Para los usuarios a quienes les aplica el consumo de subsistencia, la meta diaria no puede ser inferior al valor diario correspondiente. En municipios ubicados por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el referente mensual vigente es de 173 kWh; por encima de esa altura, es de 130 kWh.

LAS TRES ZONAS DE CONSUMO

Tu consumo se compara con la meta del ciclo.

11. ¿QUÉ SIGNIFICA LA BANDA ENTRE EL 90 % Y EL 110 % DE LA META?

Es una franja neutral. Si consumes entre el 90 % y el 110 % de tu meta, no generas ahorro reconocido ni cobro adicional. El cobro solo aparece por los kWh que superen el 110 %, y el ahorro se reconoce cuando consumes por debajo del 90 %.

ZONA DE AHORRO



Menos del
90%
de tu meta

Generas ahorro reconocido y podrías recibir un beneficio*

ZONA NEUTRA

Entre el
90% y 110%
de tu meta

No hay cobro adicional, ni ahorro reconocido.

ZONA DE COBRO ADICIONAL



Más del
110%
de tu meta

pagas un cobro adicional por el excedente.

12. ¿CUÁNDO SE GENERA UN COBRO ADICIONAL?

Cuando el consumo facturado supera el 110 % de la meta del ciclo. El cobro se calcula únicamente sobre los kWh que exceden ese límite, no sobre todo el consumo ni sobre el valor completo de la factura.

13. ¿CUÁNTO PUEDEN COBRAR POR EL CONSUMO EXCEDENTE?

La regulación establece factores diferentes: 1,30 para estratos 1, 2 y 3; 1,50 para estratos 4, 5 y 6; y 1,70 para usuarios comerciales e industriales. En términos sencillos, sobre cada kWh sujeto al programa se aplica un adicional equivalente al 30 %, 50 % o 70 % de la tarifa de referencia, con el tope previsto por la CREG.

FACTOR DE COBRO APLICABLE

ESTRATOS 1, 2 Y 3

1,3 X TU TARIFA

ESTRATOS 4, 5 Y 6

1,5 X TU TARIFA

INDUSTRIAL Y COMERCIAL REGULADOS

1,7 X TU TARIFA

14. ¿ESTE COBRO SIGNIFICA QUE AUMENTÓ LA TARIFA DE ENERGÍA?

No. El cobro adicional es un concepto temporal y separado; no modifica la tarifa regulada ni la fórmula tarifaria del servicio. En la factura debe aparecer identificado de manera diferenciada.

15. ¿CÓMO FUNCIONA EL PRIMER CICLO PEDAGÓGICO?

El primer ciclo facturado dentro del programa es informativo. Si superas el límite, verás cuánto habría correspondido, pero ese cobro no debe pagarse. Si logras un ahorro reconocido, sí se registra y se acumula a tu favor desde ese primer ciclo.

AHORRO RECONOCIDO

Cómo se registra, cuándo se paga y de dónde salen los recursos.

16. ¿CÓMO SE RECONOCE EL AHORRO?

Hay ahorro reconocido cuando tu consumo queda por debajo del 90 % de la meta. Para cada ciclo se toma la diferencia entre ese 90 % y tu consumo, con un límite máximo de reconocimiento equivalente al 30 % de la meta del ciclo.

17. ¿EL RECONOCIMIENTO ECONÓMICO ESTÁ GARANTIZADO?

No. El valor depende de los recursos efectivamente recaudados por cobros adicionales en el mismo mercado de comercialización y de la cantidad de usuarios beneficiarios. Si la bolsa no tiene recursos, no habrá distribución, aunque se haya registrado ahorro.

18. ¿CUÁNDO RECIBIRÍA EL RECONOCIMIENTO ECONÓMICO?

Se calcula al cierre del periodo de liquidación del programa y se refleja como saldo a favor en una factura posterior. Si el saldo supera el valor de esa factura, el remanente se aplicará en las siguientes hasta agotarse.

19. ¿PUEDO AHORRAR Y AUN ASÍ NO RECIBIR EL RECONOCIMIENTO?

Sí. Además de existir recursos en la bolsa, debes cumplir las condiciones del programa. No reciben el reconocimiento quienes estén en mora al momento de la liquidación o tengan acreditada defraudación de fluidos o manipulación del medidor durante la vigencia del programa.

20. ¿DE DÓNDE SALE EL DINERO PARA LOS RECONOCIMIENTOS?

Sale de los valores efectivamente pagados por usuarios que tuvieron cobros adicionales, dentro del mismo mercado y comercializador. Son recursos de terceros: no son ingresos de Air-e Intervenido ni recursos aportados por el Estado.

21. ¿POR QUÉ CONSUMÍ MENOS QUE EL MES PASADO Y AUN ASÍ APARECE EXCEDENTE?

Porque la comparación no se hace contra el mes inmediatamente anterior. Se hace contra tu meta individual del ciclo, calculada con tu historial y ajustada al número de días facturados.

22. ¿QUÉ PASA SI ESTE MES ME FACTURARON MÁS DÍAS?

La meta del ciclo también se ajusta al número de días facturados. Por eso se compara tu consumo con una meta equivalente para ese mismo periodo, no con una cifra mensual fija.

23. ¿QUÉ SUCEDE SI LA LECTURA ES ESTIMADA, EL CONSUMO ES CERO O EL PREDIO ESTÁ DESOCUPADO?

Ese ciclo se neutraliza: no genera cobro adicional ni ahorro reconocido. La neutralización de un ciclo no te retira del programa para los demás periodos.

EXCLUSIONES Y CASOS ESPECIALES

Quiénes no están incluidos y cómo funciona la solicitud por condición médica.

24. ¿QUIÉNES NO ESTÁN INCLUIDOS?



Usuarios con medidor prepago o con servicio suspendido.



Colegios y otros establecimientos educativos.



Usuarios cuyo consumo se determina por métodos distintos a la lectura del medidor.



Organismos de atención de emergencias y entidades de seguridad y orden público.



Hospitales y demás instituciones de salud.



Establecimientos penitenciarios y sedes de entidades públicas.



Usuarios ubicados en municipios que la UNGRD haya identificado oficialmente como afectados por el sismo del 10 de agosto de 2026.



Usuarios autogeneradores (AGPE) que utilizan fuentes no convencionales de energía renovable (FNCR).

25. ¿PUEDO SOLICITAR NO SER INCLUIDO POR UNA CONDICIÓN MÉDICA?

Sí. Si en el inmueble se requiere el uso permanente o intensivo de equipos eléctricos indispensables para preservar la vida o la salud, puedes solicitar la no inclusión y aportar el soporte médico correspondiente. Air-e Intervenida verificará que la solicitud esté completa dentro de los cinco días hábiles siguientes; no le corresponde calificar el diagnóstico.

26. ¿LAS ALTAS TEMPERATURAS DEL CARIBE ME EXCLUYEN DEL PROGRAMA?

No. La regulación no establece una exclusión general por clima cálido ni por el uso de ventiladores o aire acondicionado. Air-e Intervenida reconoce esa realidad de la región y brindará orientación para hacer un uso más eficiente sin desconocer las necesidades de cada hogar.

27. ¿QUÉ PASA SI COMPRÉ NUEVOS ELECTRODOMÉSTICOS, INSTALÉ AIRE ACONDICIONADO O AHORA VIVE MÁS GENTE EN LA CASA?

La regulación no prevé una exclusión automática por aumento de habitantes, compra de electrodomésticos o cambio de hábitos. La meta permanece igual durante el programa, salvo correcciones ordenadas por error de medición, facturación o información.

SI CAMBIA TU SITUACIÓN

Titular, comercializador, pagos y reclamaciones.

28. ¿QUÉ PASA SI CAMBIO EL TITULAR DE LA CUENTA?

El nuevo titular se trata como usuario sin historial suficiente y se le asigna una meta de referencia. Desde ese momento, el ahorro reconocido acumulado comienza en cero.

29. ¿QUÉ PASA SI CAMBIO DE COMERCIALIZADOR?

El cambio no elimina tu participación ni reinicia automáticamente el programa. El comercializador anterior debe incluir en el paz y salvo la meta diaria y el ahorro acumulado para que el nuevo comercializador dé continuidad.

30. ¿ME PUEDEN SUSPENDER EL SERVICIO SI NO PAGO EL COBRO ADICIONAL?

El no pago del cobro adicional, por sí solo, no da lugar a la suspensión del servicio. Sin embargo, el valor sigue siendo exigible. Si haces un pago parcial, primero se cubren los conceptos propios del servicio y después el cobro del programa.

31. ¿QUÉ HAGO SI NO ESTOY DE ACUERDO CON MI META O CON EL COBRO?

Puedes presentar una petición, queja o reclamo ante Air-e Intervenida por los canales oficiales. La solicitud se tramita conforme al régimen de PQR de la Ley 142 de 1994; incluye el número de cuenta, el periodo facturado y la razón concreta de tu inconformidad.

TU FACTURA Y TUS DERECHOS

La información que debes poder consultar durante el programa.

32. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE APARECER EN MI FACTURA O CANAL DE CONSULTA?

- La meta del ciclo.
- El consumo excedente o el ahorro reconocido.
- El cobro adicional, cuando aplique.
- Estimaciones informativas del ahorro acumulado.
- Una referencia de tu posición frente a usuarios comparables.

Estas dos últimas estimaciones son preliminares y no generan un derecho hasta la liquidación definitiva.

33. ¿EL ALUMBRADO PÚBLICO ENTRA EN EL PROGRAMA?

No. Los cobros de alumbrado público no forman parte del cálculo del programa, porque la medida se aplica al consumo de energía del usuario regulado según las reglas definidas por la CREG.

34. ¿LOS USUARIOS NO REGULADOS PARTICIPAN?

No están sujetos a este esquema de cobros y reconocimientos. Sin embargo, la CREG ordena a las comercializadoras promover también entre ellos el uso eficiente de la energía mediante campañas y mecanismos propios.

**EL NIÑO
SE NOS
CRECIÓ**

**AHORRAR JUNTOS
ES LA MEJOR ENERGÍA.**

Consulta las condiciones completas del Programa Transitorio de Incentivos al Uso Eficiente de Energía en los canales oficiales de Air-e Intervenida

Más información aquí:

www.air-e.com/fenomeno-del-nino

Air-e
INTERVENIDA SUPERSERVICIOS