



TODO

lo que

DEBE SABER

sobre la

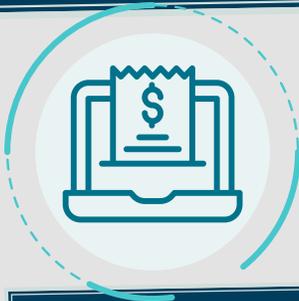
FACTURA de

**ENERGÍA
ELÉCTRICA**

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



- » Es la encargada de expedir las normas que aseguran la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo, y de algunas funciones regulatorias en el sector de los combustibles líquidos. Además, determina los requisitos de las empresas para que puedan utilizar las redes existentes, y crea las condiciones para asegurar que siempre exista energía suficiente, es decir, que siempre podamos contar con los servicios de energía y gas. Hace también los análisis para determinar las fórmulas mediante las cuales se calculan las tarifas de estos servicios públicos.



¿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, dentro del marco que establece la Ley, y según las reglas que establece la CREG.

No es cierto que la CREG calcule las tarifas.



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



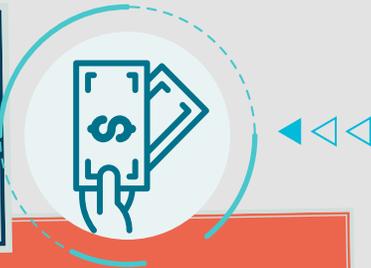
Llevar el servicio de energía eléctrica hasta el lugar donde se consume demanda varios costos: el de producirla, el de transportarla, el de enviarla hasta tu domicilio, además de los costos relacionados con el personal que recoge la lectura del medidor y procesa los datos para entregarte la factura, así como para atender tus reclamaciones. 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 los encuentras en la factura como CU. Junto con el costo de llevarte el servicio, debes tener en cuenta la cantidad de energía eléctrica que consumes durante el período, que puede ser de uno o varios meses. Lo puedes observar directamente en el medidor o encontrarlo en tu factura. La cantidad de energía se mide en unidades de kilovatio hora (kWh).

Si eres un usuario de estrato 5 o 6 debes 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.

Entonces, el valor total por pagar será lo que le cuesta a la empresa llevarte el servicio (CU), multiplicado por la cantidad de energía eléctrica que hayas consumido (kWh), menos el subsidio si perteneces a los estratos 1, 2 y 3 o más la contribución si estas en los estratos 5 y 6.

¿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 pagado 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 Básico de Subsistencia), que en los climas cálidos es de 173 kWh de consumo mensual y en los climas fríos de 130 kWh. Así, si eres usuario de estrato 1, el subsidio te cubre el 60% de esa cantidad; si lo eres del estrato 2, el 50%; y si eres del estrato 3, el 15%.





Hay lugares del país donde se consume más energía por ser tierra caliente.

¿ Tienen ayudas adicionales ?

» Como ya te lo explicamos, hay una parte del consumo que es subsidiado, y se denomina Consumo Básico de Subsistencia, el cual 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.



¿ 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 adicional de consumo al costo pleno (sin subsidio).

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 comuniqués 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 tu 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 “compensarte”, 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.



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



Además 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 período, y así poder reducir el valor de tu factura.



¿Quién vigila que me cobren de manera adecuada la factura de energía?

Las funciones de vigilancia y control le corresponden a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien 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 esa entidad es 01-8000-910165.



¿ 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. Pero esos cobros NO hacen parte del costo que pagas por el consumo de energía eléctrica.



CREG

Comisión de Regulación
de Energía y Gas

www.creg.gov.co

creg@creg.gov.co



@comisioncreg



ComisionCREG



comisioncreg2019