

PROYECTO DE RESOLUCIÓN No. 705 013 DE 2026

(14 MAY. 2026)

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su sesión No. 1458 del 14 de mayo de 2026, aprobó someter a consulta pública el presente proyecto de resolución por el término de treinta (30) días calendario, contados a partir del día de la publicación en el portal web de la CREG, en aplicación a lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, el Decreto 05 de 2025 y la Resolución 105 003 del 14 de septiembre de 2023.

Se invita a los agentes, usuarios, autoridades y demás interesados a presentar sus observaciones y sugerencias sobre la propuesta dentro del plazo establecido, mediante comunicaciones electrónicas dirigidas al Director Ejecutivo de la CREG, al correo electrónico creg@creg.gov.co, en el formato Excel adjunto a esta Resolución, identificando el mensaje con el siguiente asunto: *"Comentarios al Proyecto de Resolución 705 013 de 2026 "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques"*. correspondiente al segundo entregable.

Teniendo en cuenta que este proyecto regulatorio es la continuación y complemento de las disposiciones relacionadas con el servicio público domiciliario de energía eléctrica ya consultadas a través del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, a fin de que sea comprensible y se guarde coherencia con el articulado, en este segundo entregable a lo largo del texto se hace referencia a las disposiciones ya consultadas en el citado proyecto de resolución. No obstante, se aclara que la versión de la resolución definitiva armonizará en uno los dos proyectados regulatorios consultados relacionados con el régimen de protección de los derechos de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Conforme al proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, la Comisión ha recibido los comentarios, observaciones y sugerencias remitidos por los usuarios, vocales de control, empresas prestadoras de los servicio públicos domiciliarios, gremios, entidades del gobierno y demás interesados, los cuales serán tenidos en cuenta junto con los que se reciban al presente proyecto de resolución, en la versión final del Régimen de protección de derechos de los usuarios referente al servicio público de energía eléctrica, razón por la cual los ajustes que sean resultantes del análisis de los mismos no se verán reflejados en este presente proyecto regulatorio sometido a consulta.

En el Documento soporte 905 026 de 2026 de la presente resolución se exponen los análisis y la justificación de la propuesta regulatoria que se somete al proceso de consulta pública.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Al vencimiento de la consulta pública, la CREG determinará si el proyecto debe ser informado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el ejercicio de la Abogacía de la Competencia, con fundamento en las disposiciones del Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.30.5.

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques" Segunda entrega

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por las leyes 142 y 143 de 1994, y en desarrollo de los Decretos 1524 y 2253 de 1994 y 1260 de 2013.

CONSIDERANDO QUE:

Adicional a los considerandos incluidos en el Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 se incluyen los siguientes:

En la Resolución CREG 101 026 de 2022 Por la cual se define la fórmula tarifaria general para establecer la remuneración de la prestación del servicio de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas en Zonas No Interconectadas se establecen algunas disposiciones en relación con el acuerdo especial anexo al contrato de servicios públicos y la facturación para estos usuarios.

Mediante la Resolución CREG 46 de 1996 se dictan normas para los usuarios de energía eléctrica en Zonas Francas.

Se sometió a consulta el proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques"* correspondiente al primer entregable.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos principales de la actualización del Régimen de Protección de los usuarios de servicios públicos domiciliarios es la unificación de la normativa relacionada con los derechos y deberes de los usuarios que se encuentra dispersa en los diferentes actos administrativos expedidos por la CREG, se aclara que los aspectos relacionados con la protección de los usuarios contenidos en las resoluciones a las cuales se hace referencia en el presente documento, serán derogados en dichos actos administrativos e incluidos en el presente Régimen de protección; no obstante, las demás disposiciones contenidas en las resoluciones expedidas por la CREG seguirán vigentes.



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590
2026-05-21T15:58:31-05:00 - Página 2 de 86

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

En esta resolución se establecen los derechos y deberes de los usuarios del servicio de energía que se integrarán a la Infraestructura de Medición Avanzada AMI, para que una vez entre en aplicación este esquema tenga garantía o conocimiento de la información relacionada con su funcionamiento y los procedimientos a seguir.

Con base en las anteriores consideraciones, la CREG en su Sesión No. 1458 del 14 de mayo de 2026, acordó expedir la presente resolución.

RESUELVE:

LIBRO I

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELECTRICA

TITULO I

USUARIOS REGULADOS

Disposiciones contenidas en el Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025

TITULO II

USUARIOS NO REGULADOS

Disposiciones contenidas en el Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025

TITULO III

**USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
CLASIFICADOS POR ZONAS CON CARACTERÍSTICAS PARTICULARES
EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, USUARIOS CLASIFICADOS COMO
AUTOGENERADORES Y USUARIOS QUE PERCIBEN LOS BENEFICIOS
DE LA MEDICIÓN CON CARACTERÍSTICAS AVANZADAS QUE ESTAN O
NO INTEGRADOS A AMI.**

ASPECTOS GENERALES APLICABLES

Artículo 1. Disposiciones particulares. A los prestadores y usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica localizados en zonas con características particulares en la prestación del servicio, (zonas no interconectadas -ZNI, zonas de difícil acceso - ZDA, Áreas Especiales, Zonas francas y comunidades energéticas, le serán aplicables las disposiciones generales previstas en el Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 y las particularidades, complementos y disposiciones especiales previstas en la presente resolución.

Artículo 2. Definiciones. Para la interpretación y aplicación de esta Resolución se tendrán en cuenta, además de las definiciones contenidas en la



CREG Comisión de Regulación
de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590
2026-05-21T15:58:31-05:00 - Página 3 de 86

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Ley 142 de 1994, Ley 143 de 1994, la regulación y las contenidas en el Artículo 5 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, las siguientes:

Acometida: Derivación de la red de distribución que llega hasta el registro de corte del inmueble del usuario.

Acuerdo especial: Acuerdo especial de servicio, anexo al contrato de servicios públicos, celebrado entre el prestador del servicio y el usuario, en el que se establece el nivel de servicio, se relacionan las unidades constructivas que componen la solución individual solar fotovoltaica, se indica la periodicidad del ciclo de facturación, y se señalan las demás estipulaciones aplicables a la relación contractual.

Acuerdo Especial para las SISFV en ZNI: Acuerdo especial de servicio, anexo al contrato de servicios públicos, celebrado entre el prestador del servicio y el usuario, en el que se establece el nivel de servicio, se relacionan las unidades constructivas que componen la solución individual solar fotovoltaica, se indica la periodicidad del ciclo de facturación, y se señalan las demás estipulaciones aplicables a la relación contractual. De conformidad con la definición de la Resolución CREG 101 026 de 2022 o aquella que la modifique, adiciones o sustituya.

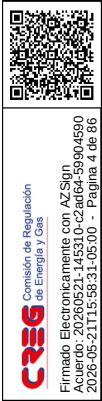
Acta de Puesta en Servicio: Documento que formaliza la terminación del proceso de conexión y el inicio del suministro.

Área Rural de Menor Desarrollo: Estas corresponden conforme a lo definido en el Decreto 1073 de 2015 del Ministerio de Minas y Energía, es el área perteneciente al sector rural de un municipio o distrito que reúne las siguientes características: (i) presenta un índice superior a cincuenta y cuatro punto cuatro (54.4), conforme con el indicador de las Necesidades Básicas Insatisfechas publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística y (ii) está conectada al circuito de alimentación por medio del cual se le suministra el servicio público de energía eléctrica.

Corresponde al alcalde Municipal o Distrital o a la autoridad competente, conforme con la Ley 388 de 1997, clasificar y certificar la existencia de las Áreas Rurales de Menor Desarrollo. Las áreas rurales que pertenezcan a municipios que no se encuentran clasificados en la metodología de las Necesidades Básicas Insatisfechas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, se considerarán Áreas Rurales de Menor Desarrollo.

Áreas Especiales: Conforme a lo definido en el Decreto 1073 de 2015 del Ministerio de Minas y Energía, entiéndase por Áreas Especiales a las Áreas Rurales de Menor Desarrollo, Zonas de Difícil Gestión y Barrios Subnormales, respecto de los cuales los usuarios de los estratos 1 y 2 ubicados en las mismas, son beneficiarios del Fondo de Energía Social de que trata el artículo 103 de la Ley 1450 de 2011, de conformidad con las definiciones que se establecen para cada una de ellas en el presente acto.

Barrios normalizados: Conforme a lo definido en el Decreto 1073 de 2015 del Ministerio de Minas y Energía, entiéndase como tales, aquellos que han sido objeto de inversión con recursos PRONE y que, como resultado de la



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

misma, han superado las condiciones que los catalogaban como Zona Subnormal Urbana o Barrio Subnormal.

Barrios Subnormales: Corresponden al asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos que reúne los siguientes requisitos: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que éste se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red ; (ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las normas de la Ley 388 de 1997 y en general en aquellas zonas en las que esté prohibido prestar el servicio y, iii) Certificación del Alcalde Municipal o Distrital o de la autoridad competente en la cual conste la clasificación y existencia de los Barrios Subnormales, la cual deberá ser expedida dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud efectuada por el Operador de Red.

Capacidad Técnica: Límite operativo de las redes de distribución o sistemas de generación en las ZNI para atender nuevas demandas.

Cargos de Conexión: Valores cobrados por las obras necesarias para habilitar el servicio en el inmueble.

Circuito subnormal: Conjunto de elementos que son usados como red o tramo de red eléctrica, incluyendo transformadores cuando los hubiere, que reúne simultáneamente las siguientes características:

1. No cumple los requisitos técnicos mínimos establecidos por la Resolución CREG-070 de 1998 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.
2. Suministra energía eléctrica exclusivamente a un grupo de Usuarios Regulados pertenecientes a un Barrio Subnormal, cuyas conexiones se han efectuado sin el cumplimiento de las condiciones de conexión establecidas por la Resolución CREG-070 de 1998 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan; y
3. Se pueden clasificar como Redes de Uso General.

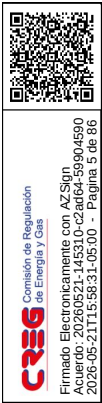
Continuidad y Confiabilidad: Estándares que miden la permanencia del suministro y la capacidad del sistema para soportar fallas.

Esquemas de Prestación del Servicio en ZNI: Para efectos de la presente resolución, corresponderá a las diferentes modalidades mediante las cuales se presta el servicio de energía eléctrica en las ZNI.

Estimación del Consumo: Método de cálculo de facturación basado en parámetros técnicos cuando no existe medición física.

Fraude o Manipulación: Alteraciones no autorizadas en la infraestructura o equipos de medición.

Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER): Fuentes de energía limpias (solar, eólica, etc.) que se diferencian de las convencionales.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Interrupción Programada / No Programada: Cortes en el servicio, ya sean por mantenimiento informado o por fallas imprevistas.

Medición Comunitaria: Esquema donde se mide el consumo de un grupo de usuarios de forma agregada.

Medición con Funcionalidad Prepago: Sistema que permite al usuario pagar anticipadamente por una cantidad específica de energía.

Medición Convencional: Sistemas estándar de registro de consumo (vatios-hora) mediante medidores electromecánicos o electrónicos básicos.

Nivel de Servicio: El nivel de servicio será la combinación de las siguientes tres condiciones definidas en el Acuerdo Especial celebrado entre el usuario y el prestador del servicio: i) tipo de sistema, que podrá ser en corriente directa, DC, o en corriente alterna, AC; ii) almacenamiento, que podrá ofrecerse o no ofrecerse; iii) cantidad mínima de energía, expresada en vatios hora, Wh, que podría consumir un usuario en un día. De conformidad con la definición de la Resolución CREG 101 026 de 2022 o aquella que la modifique, adiciones o sustituya.

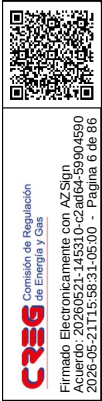
Período de Continuidad: Es aquel periodo de tiempo acordado entre la Empresa de Servicio Público y el usuario o suscriptor, en el cual se prestará el servicio público de energía eléctrica de forma horaria en un solo día, o diaria en una semana, o cualquier combinación. En todo caso el Período de Continuidad estará en función del pago que efectivamente realice el usuario.

Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV): Conjunto de unidades constructivas que, integradas, tienen como principio el aprovechamiento de la energía solar para la entrega de energía eléctrica a un único usuario no conectado a una red de distribución de energía eléctrica. De conformidad con la definición de la Resolución CREG 101 026 de 2022 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

Suscriptor Comunitario: Representante de un grupo de usuarios bajo un esquema de medición o servicio compartido. Conforme a lo definido en el Decreto 1073 de 2015 del Ministerio de Minas y Energía, es el grupo de usuarios ubicados en un Área Especial de Prestación del Servicio, representados por:

- i) Un miembro de la comunidad o una persona jurídica que es elegida o designada por ella misma y ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal o Distrital, según sea el caso, pudiendo ser reemplazado sólo por aquel que lo eligió.
- ii) La junta o juntas de acción comunal de la respectiva Área Especial, en los términos de la Ley 743 de 2002, reglamentada por el Decreto 2350 de 2003 y que ha suscrito un acuerdo en las condiciones del artículo 15 del presente Decreto 1073 de 2015.

Unidad Constructiva (UC) para SISFV en ZNI: Conjunto de elementos que integrados cumplen una función particular en el proceso de entrega de energía eléctrica mediante una SISFV, entre otras: generación de energía



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

eléctrica, almacenamiento de energía, conversión del tipo de corriente, supervisión o control de la operación, medición, protección de otras unidades constructivas, conexión de otras unidades constructivas. De conformidad con la definición de la Resolución CREG 101 026 de 2022 o aquella que la modifique, adiciones o sustituya.

Zonas de Difícil Gestión: Zonas donde las condiciones sociales, económicas o de orden público representan retos significativos para la operación, recaudo y mantenimiento del servicio.

Conforme a lo definido en el Decreto 1073 de 2015 del Ministerio de Minas y Energía, corresponde al conjunto de usuarios ubicados en una misma zona geográfica conectada al Sistema Interconectado Nacional, susceptible de ser aislado eléctricamente por el mismo circuito alimentador de Nivel II, que presenta durante el último año en forma continua, una de las siguientes características:

(i) Cartera vencida mayor a noventa días por parte del cincuenta por ciento (50%) o más de los usuarios de estratos 1 y 2 pertenecientes a la zona, o (ii) Niveles de pérdidas de energía superiores al cuarenta por ciento (40%) respecto a la energía de entrada al Sistema de Distribución Local que atiende exclusivamente a dicha zona.

Para ambos eventos los indicadores serán medidos como el promedio de los últimos 12 meses. Así mismo el Comercializador de Energía Eléctrica, debe demostrar que los resultados de la gestión en cartera y pérdidas han sido negativos por causas no imputables a la propia empresa.

Para el registro y certificación de nuevas Áreas de Difícil Gestión el conjunto de usuarios deberá corresponder como máximo a la delimitación geográfica de un barrio.

Para acreditar lo anterior, la empresa deberá presentar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, certificación suscrita por la Auditoría Externa de Gestión y Resultados o por su Representante Legal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen y/o adicionen. Dicha certificación, debe ir acompañada con la memoria de cálculo respectiva para cada una de las Áreas reportadas al Sistema Único de Información (SUI).

Zonas No Interconectadas (ZNI): Para todos los efectos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica se entiende por Zonas No Interconectadas a los municipios, corregimientos, localidades y caseríos no conectadas al Sistema Interconectado Nacional, SIN.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBTÍTULO I

**USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
CLASIFICADOS POR ZONAS CON CARACTERÍSTICAS PARTICULARES
EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

PARTE 1

USUARIOS UBICADOS EN ZONAS NO INTERCONECTADAS – ZNI

Artículo 3. Esquemas de prestación del servicio en las Zonas No interconectadas, ZNI. La prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas (ZNI) se podrá realizar a través de los siguientes esquemas:

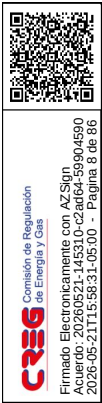
- 1. **Red Física:** servicio que se presta a usuarios conectados a sistemas de distribución de energía eléctrica en las ZNI, cuya infraestructura permite el suministro de energía desde una central de generación hasta el domicilio del usuario.
- 2. **Soluciones Individuales:** servicio que se presta a los usuarios que, por dispersión geográfica o inviabilidad técnica, no pueden ser conectados a un sistema de distribución y su demanda es satisfecha a través de sistemas aislados, principalmente a través de Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas SISFV.
- 3. **Áreas de Servicio Exclusivo (ASE):** servicio que se presta en áreas geográficas debidamente delimitadas donde, por razones de interés social y expansión de cobertura, se otorga exclusividad en la prestación del servicio de energía eléctrica, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente aplicable.

Parágrafo. El prestador del servicio deberá garantizar que, independientemente del esquema de prestación del servicio, se cumplan los estándares de calidad, continuidad y seguridad definidos por la regulación vigente.

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 4. Información. Para conocimiento de todos los usuarios potenciales o usuarios de los esquemas listados en el Artículo 3 de la presente resolución, las empresas prestadoras deben suministrar y tener siempre disponible en oficinas físicas y/o a través de medios virtuales la información relacionada en el Artículo 11 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 e incorporar las siguientes disposiciones:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

1. El prestador del servicio deberá informar a los usuarios potenciales ubicados en una ZNI el esquema de prestación aplicable y las condiciones particulares bajo las cuales se prestará el servicio en la zona.
2. Condiciones técnicas y operativas del servicio, tales como la tecnología de generación utilizada, la capacidad disponible, las limitaciones técnicas propias del sistema eléctrico, los horarios de suministro del servicio cuando este no sea continuo y las condiciones bajo las cuales pueden presentarse interrupciones programadas o no programadas del servicio.
3. Los procedimientos para ejercer su derecho a la libre elección del prestador del servicio, cuando existan varios prestadores que ofrezcan el servicio en la zona.
4. Cuando la prestación del servicio se realice en Áreas de Servicio Exclusivo, ASE, el prestador deberá precisar que la libre elección del prestador se encuentra limitada a las condiciones propias del régimen de exclusividad vigente.
5. En los esquemas de atención a usuarios conectados a red física y mediante soluciones individuales, y cuando resulte procedente, los procedimientos y términos aplicables a los procesos de cambio de prestador.
6. Cuando la prestación del servicio se realice mediante soluciones individuales o tecnologías que no utilicen medición convencional, el prestador deberá informar las condiciones bajo las cuales se realiza la medición o estimación del consumo.
7. Las condiciones para la ampliación de redes o soluciones energéticas deben ser de conocimiento público.
8. Las condiciones particulares de operación, uso, mantenimiento y atención del servicio en soluciones individuales, incluyendo las responsabilidades del prestador y del usuario sobre la infraestructura instalada.
9. Los canales de atención disponibles en la zona, incluyendo mecanismos presenciales, virtuales y comunitarios, así como los medios dispuestos para la radicación y seguimiento de solicitudes, reclamaciones y recursos.

Parágrafo 1. La información descrita en este artículo debe estar disponible en la página web del prestador, en las oficinas de atención al usuario o puede ser entregada a través de canales digitales según solicitud del usuario potencial. Cuando las condiciones de conectividad o acceso lo requieran, los prestadores deberán garantizar que esta información también se encuentre disponible mediante mecanismos de divulgación comunitaria, tales como carteleras informativas, centros comunitarios u otros espacios de acceso público en la comunidad.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Artículo 5. Libre elección del prestador. Para los usuarios potenciales o usuarios de los numerales 1 y 3 del Artículo 3 le será aplicable lo dispuesto en el Artículo 12 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Para los usuarios del numeral 2 del Artículo 3, correspondiente a usuarios potenciales o usuarios ubicados en Áreas de Servicio Exclusivo, ASE, existe un único prestador habilitado en la zona, por lo cual la libre elección del prestador se entenderá limitada por las condiciones propias del contrato de concesión vigente.

Artículo 6. Solicitud del servicio. Los usuarios potenciales o usuarios pertenecientes a los esquemas previstos en el Artículo 3 de la presente resolución deberán presentar su solicitud del servicio ante el prestador, conforme al siguiente procedimiento:

1. Diligenciar el Formato de Solicitud del Servicio que disponga el prestador, en el cual se deberán registrar los datos necesarios del solicitante y del inmueble sin que se exijan más requisitos que aquellos estrictamente requeridos para identificar el inmueble.
2. El prestador deberá mantener disponible el Formato de Solicitud del Servicio a través de sus canales de atención al usuario, incluyendo medios presenciales, virtuales o comunitarios según las condiciones de acceso existentes en el área de prestación del servicio.
3. Recibida la solicitud, el prestador procederá a su registro y asignará un número de radicado, dejando constancia del medio de recepción y entregando o remitiendo al usuario el acuse de recibo correspondiente.
4. El prestador verificará el cumplimiento de los requisitos al momento de la presentación de la solicitud. En caso de que esta se encuentre incompleta, deberá recibirse indicando al usuario los requisitos faltantes y el plazo para completar la información conforme a lo previsto en el contrato de condiciones uniformes por el prestador. Una vez el usuario cumpla con los requisitos establecidos, el prestador no podrá exigir requisitos adicionales ni negar la solicitud con fundamento en motivos que no hayan sido informados previamente.
5. Una vez el prestador determine que no existen causales para la negación del servicio, informará el trámite para la solicitud de conexión.
6. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en las condiciones uniformes de prestación del servicio, el cual no excederá de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso la empresa dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.

Artículo 7. Justificación para la negación del servicio. Para la negación del servicio a los usuarios potenciales o usuarios de los esquemas de prestación del servicio definidos en el Artículo 3 de la presente resolución, se



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

tendrá en cuenta lo dispuesto en el Artículo 16 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 y adicionalmente la siguiente disposición:

1. Cuando no exista capacidad técnica en las redes existentes y/o la disponibilidad en generación para atender la nueva solicitud.

Parágrafo 1. Antes de negar la solicitud del servicio por capacidad técnica, el prestador del servicio deberá evaluar si el usuario puede ser atendido mediante una solución alternativa de prestación, incluyendo extensiones de red futuras, soluciones individuales, soluciones centralizadas u otros esquemas técnicamente viables.

Artículo 8. Solicitud de conexión. Para todos los usuarios potenciales o usuarios de los esquemas previstos en el Artículo 3 cuando su implementación o modificación requiera adelantar un trámite técnico de conexión o puesta en servicio se aplicará lo siguiente:

8.1. Solicitud de conexión. Una vez radicada la solicitud del servicio y el prestador haya determinado que no hay lugar a la negación de este, se continuará con el procedimiento de solicitud de conexión.

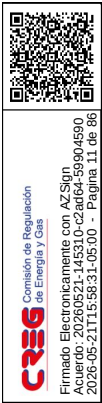
8.2. Cobros por cargos de conexión. Para los usuarios de los esquemas 1 y 2 definidos en el Artículo 3, el cargo de conexión corresponderá a lo dispuesto en el numeral 18.2 del Artículo 18 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Para los usuarios del numeral **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del Artículo 3, el cargo de conexión corresponderá a las obras o adecuaciones necesarias para habilitar la prestación del servicio y lo definido por el prestador en el Contrato de Condiciones Uniformes.

El prestador deberá informar previamente al usuario el valor del cargo, su concepto, la forma de pago y los elementos que lo componen. Los valores cobrados deberán corresponder a los previamente publicados por el prestador.

8.3. Procedimiento para la solicitud de conexión

1. El prestador deberá informar al usuario sobre el trámite de conexión y suministrarle el Formato de Solicitud de Conexión dispuesto para tal fin. El usuario deberá diligenciar dicho formato con la información requerida, el cual hará parte del expediente del usuario y se integrará a la documentación de la solicitud del servicio.
2. El prestador realizará la evaluación técnica de la solicitud, teniendo en cuenta, según el esquema aplicable, la disponibilidad de capacidad en el sistema de generación, la disponibilidad del sistema de distribución en ZNI, las condiciones de seguridad eléctrica y la distancia a la red existente o la viabilidad de una solución energética alternativa.
3. Cuando la naturaleza de la solicitud, la capacidad del sistema o las condiciones técnicas de la conexión lo justifiquen, el prestador podrá requerir la presentación o elaboración de un estudio de conexión. En estos



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

casos, deberá informar al usuario las razones técnicas que sustentan este estudio, el contenido mínimo requerido y los plazos aplicables.

4. El prestador informará al usuario, en forma clara y oportuna, los requisitos y documentos que se requieran en cada etapa del proceso de conexión, sin exigir más requisitos que los estrictamente establecidos en la normatividad aplicable y en las Condiciones Uniformes.
5. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en las condiciones uniformes de prestación del servicio, el cual no excederá de treinta (30) días siguientes a la fecha de su presentación, siempre que haya capacidad técnica en las redes existentes y la disponibilidad en generación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso la empresa dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.
6. Para la visita técnica de puesta en operación del servicio, el prestador notificará al usuario la fecha, ventana de atención y los requisitos técnicos que debe cumplir la instalación para la conexión. La notificación se realizará por el canal elegido por el usuario y dejará constancia en el expediente de la solicitud.
7. Una vez cumplidos los requisitos técnicos, el prestador procederá, según corresponda, a realizar la construcción o adecuación de la acometida, la instalación del sistema de medición o de la solución energética correspondiente y la energización de la instalación. Todo esto quedará registrado en el acta de puesta en servicio. Con la firma del acta, se dará por concluido el procedimiento de conexión y comenzará formalmente el suministro del servicio.

Artículo 9. Instalación del medidor. Para los esquemas 1 y 2 previstos en el Artículo 3 de la presente resolución, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 19 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Para el esquema **iError! No se encuentra el origen de la referencia.** previsto en el Artículo 3, el prestador podrá implementar los sistemas de medición o registro del consumo que resulten técnicamente aplicables conforme a la regulación vigente.

Artículo 10. Deberes de los usuarios. Serán deberes del usuario potencial en esta etapa, además de los dispuestos en el Artículo 21 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, las siguientes disposiciones especiales que se incorporan para las ZNI:

1. Cuando la prestación del servicio se realice mediante soluciones individuales de generación, asegurarse de conocer la información necesaria sobre el funcionamiento, uso y mantenimiento de la infraestructura instalada como parte del servicio.
2. Conocer la modalidad de prestación del servicio aplicable en la zona.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

- 3. Asegurarse de que las instalaciones eléctricas del inmueble cumplan con la normatividad técnica aplicable y se encuentren habilitadas para la conexión.
- 4. Informarse sobre las condiciones generales, particularidades y disposiciones especiales en las cuales se le prestará el servicio.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 11. Información. Además de lo dispuesto en el Artículo 22 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, se incorporan la siguiente información especiales para las Zonas No Interconectadas:

- 1. Cuando las condiciones de acceso a la información de la comunidad lo requieran, el prestador deberá emplear adicionalmente medios de divulgación comunitaria que permitan a los usuarios conocer el contenido del contrato y sus modificaciones.
- 2. Cuando el servicio se preste mediante soluciones individuales o bajo esquemas de exclusividad, el prestador deberá informar las condiciones particulares aplicables a estas modalidades contractuales.
- 3. Cuando la prestación del servicio se realice mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas, SISFV, el prestador deberá informar al usuario, antes de la suscripción del contrato, la existencia del Acuerdo Especial como anexo contractual, así como su contenido mínimo y sus efectos en la relación contractual.

Artículo 12. Contrato del servicio público domiciliario. Adicional a lo dispuesto en el Artículo 23 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 se incluirá lo siguiente:

- 1. Para las ZNI, el Contrato de Condiciones Uniformes, CCU, deberá estipular las condiciones bajo las cuales se rige la relación entre el prestador y los usuarios, atendiendo las particularidades técnicas, operativas, comerciales y territoriales de la prestación del servicio.

Artículo 13. Contrato del servicio público domiciliario de energía eléctrica aplicable a usuarios de Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas, SISFV. Cuando la prestación del servicio al usuario de ZNI se realice mediante el esquema de Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas, SISFV, deberá suscribirse un Acuerdo Especial anexo al contrato de servicios públicos.

Artículo 14. Contenido del contrato de condiciones uniformes. El contenido mínimo de los Contrato de Condiciones Uniformes para los usuarios de los esquemas de ZNI definidos en el Artículo 3, deberán cumplir con lo



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

dispuesto en el Artículo 24 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, y con las adiciones especiales previstas a continuación según corresponda a cada esquema.

1. Niveles de calidad, continuidad y disponibilidad con los cuales se prestará el servicio, de conformidad con la modalidad de prestación, las condiciones técnicas del sistema y, cuando corresponda, el nivel de servicio acordado con el usuario.
2. Reglas para la determinación del consumo facturable o, cuando corresponda, del valor facturable del servicio, incluyendo los esquemas de medición, prepago, estimación, aforo, medición comunitaria o demás mecanismos previstos.
3. Forma, tiempo, sitio y modo en los que el prestador dará a conocer la factura al usuario, incluyendo mecanismos alternativos de entrega o divulgación en zonas con limitaciones de conectividad.
4. Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento del sistema de medición o, cuando aplique, de los equipos asociados a la prestación del servicio
5. Especificar el tipo de generación, restricciones operativas, esquemas de priorización del suministro.
6. Tipo de sistemas de medición: Medición individual, comunitaria o estimaciones.
7. Medios y lugares de pago disponibles, considerando las condiciones de acceso en ZNI.
8. Cuando la prestación del servicio se realice mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas, SISFV, el contrato deberá prever la suscripción de un Acuerdo Especial como anexo integral del Contrato de Condiciones Uniformes

Artículo 15. Contenido del Acuerdo especial anexo al contrato de servicios públicos aplicable a usuarios de ZNI de Soluciones Individuales de Sistemas Solares Fotovoltaicos. El Acuerdo especial anexo al Contrato de servicios públicos deberá tener como mínimo el siguiente contenido:

- a. Nivel de servicio acordado con el usuario, sobre el cual se deberá indicar: i) tipo de sistema; ii) si se ofrece o no el almacenamiento; iii) cantidad mínima de energía, expresada en vatios hora, Wh, que podría consumir el usuario en un día.
- b. Relación de unidades constructivas que componen la SISFV, indicando cuáles de estas son subsidiadas y cuáles no, según lo previsto en el artículo



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

87.9 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

c. Periodicidad del ciclo de facturación.

Parágrafo. Cuando se realice la inclusión de nuevas unidades constructivas conforme a lo dispuesto en la Resolución CREG 101 026 de 2022 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, el prestador del servicio deberá actualizar el Acuerdo Especial con aquellos usuarios a los que les instale las nuevas unidades constructivas.

Artículo 16. Forma del contrato o del Acuerdo especial. La forma del contrato para usuarios de los esquemas de ZNI debe cumplir con lo estipulado en el Artículo 25 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025. No obstante, cuando las condiciones territoriales, socioculturales o de acceso a la información de la comunidad lo requieran, el prestador deberá adoptar mecanismos de apoyo pedagógico, lectura fácil o divulgación complementaria que faciliten la comprensión del contrato por parte de los usuarios de estas zonas.

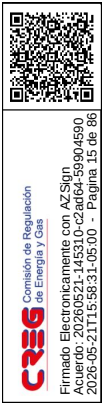
Artículo 17. Modificación del contrato. Adicional a lo dispuesto en el Artículo 27 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 se incorporan las siguientes disposiciones especiales para las ZNI en relación con la modificación del contrato:

1. Cuando la modificación recaiga sobre condiciones especiales de prestación mediante soluciones individuales, el prestador deberá actualizar el anexo o Acuerdo Especial correspondiente.
2. Las modificaciones deberán informarse al usuario conforme a lo dispuesto en el Artículo 11 de la presente resolución.

Artículo 18. Liberación de obligaciones. Adicional a lo dispuesto en el Artículo 29 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025; en el caso de las soluciones individuales, el contrato deberá prever las condiciones aplicables a la revisión, retiro, reposición o permanencia de la infraestructura asociada al servicio, conforme a la regulación vigente.

Artículo 19. Continuidad y confiabilidad del servicio. La prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a los usuarios de ZNI deberá realizarse en condiciones de continuidad, confiabilidad y calidad, de acuerdo con el esquema de prestación del servicio indicado en el Artículo 3 de la presente resolución, las condiciones técnicas del sistema y la regulación vigente.

El CCU deberá indicar las condiciones de continuidad y calidad aplicables al usuario, incluyendo, cuando corresponda, los horarios de suministro, las restricciones técnicas del sistema, los eventos de interrupción programada y no programada, y las condiciones de restablecimiento del servicio.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Cuando la prestación del servicio se realice mediante soluciones individuales, el Acuerdo Especial, anexo al contrato, deberá reflejar el nivel de servicio acordado con el usuario y las condiciones de disponibilidad aplicables conforme a la regulación vigente.

Artículo 20. Deberes de los usuarios. Los usuarios de ZNI deberán atender los deberes establecidos en el Artículo 34 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 y adicionalmente los que aquí se incorporan:

1. Es deber del usuario atendido mediante SISFV, suscribir el acuerdo especial del CCU del que trata el Artículo 12 de la presente resolución.

CAPÍTULO III

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

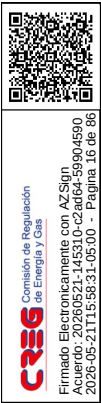
Artículo 21. Información. Durante la etapa de prestación del servicio y para los esquemas de prestación en ZNI listados en el Artículo 3 de la presente resolución, la empresa prestadora debe suministrar y tener siempre disponible en oficinas físicas y/o a través de medios virtuales, como mínimo la información relacionada en el Artículo 35 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, con excepción de los literales 4, 5, 10, 21 y 23 del citado artículo, e incorporando adicionalmente la siguiente información:

1. Condiciones técnicas operativas del servicio tales como la tecnología de generación utilizada y las limitaciones técnicas propias del sistema eléctrico en ZNI.
2. Indicar en la factura, cuando aplique, la ruta en el sitio de internet donde se puede consultar el CCU.
3. Indicar, cuando aplique, cómo el usuario puede acceder a sus datos de consumo a través de un portal web o aplicación, y los derechos de uso y privacidad de dichos datos.
4. Para el caso de los Usuarios Individuales, informar sobre el Acuerdo de Servicio del que trata el Artículo 15 de la Resolución CREG 101 026 de 2022 o aquel que lo modifique o sustituya.
5. Para el caso de los Usuarios ubicados en un ASE, tener disponible el Contrato de Concesión aplicable a dicha área.

SUBCAPÍTULO I

MEDICIÓN

Artículo 22. Medición con funcionalidad prepago. El prestador podrá ofrecer la instalación de medidores con funcionalidad de prepago a los usuarios de los servicios públicos de energía los cuales permiten el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO II

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

Artículo 23. Prestación del servicio a los usuarios a través de prepago. En la medición con funcionalidad prepago el prestador del servicio deberá garantizar las siguientes condiciones:

1. Disponibilidad de activación del servicio todo el año.
2. Centro de soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.
3. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
4. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

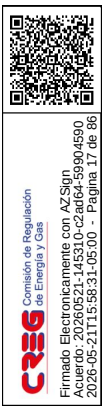
SUBCAPÍTULO III

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 24. Información mínima que debe contener la factura. Para todos los esquemas de prestación del servicio previstos en el Artículo 3 de la presente resolución, será aplicable lo dispuesto en el Artículo 81 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Adicionalmente, para el caso de los usuarios atendidos mediante soluciones individuales las facturas deberán contener adicionalmente la siguiente información:

1. Valores del costo de prestación del servicio que no le serán trasladados al usuario, según lo previsto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.
2. Valores del costo de prestación del servicio que no le serán trasladados al usuario, según lo previsto en el numeral 10 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.
3. Valor total a cargo del usuario.
4. Disponibilidad del servicio para cada mes del ciclo de facturación o, en el caso de energía prepagada, la cantidad de energía prepagada y la cantidad diaria de energía disponible según el nivel de servicio.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO IV

CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 25. Continuidad, confiabilidad y calidad del servicio. Para todos los esquemas de prestación del servicio previstos en el Artículo 3 de la presente resolución, será aplicable lo dispuesto en el Artículo 106 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, incorporando las siguientes disposiciones especiales para las Zonas No Interconectadas:

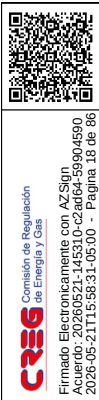
1. La continuidad, confiabilidad, disponibilidad y calidad del servicio deberán evaluarse de conformidad con el esquema de prestación aplicable, las condiciones técnicas del sistema y la regulación vigente.
2. En el contrato de servicios públicos de que trata la presente resolución, el prestador deberá indicar las condiciones de continuidad, confiabilidad, disponibilidad y calidad del servicio que suministrará a los suscriptores o usuarios.
3. Cuando la prestación del servicio se realice mediante sistemas con horarios definidos de suministro, el prestador deberá informar expresamente al usuario estos horarios, así como las condiciones bajo las cuales pueden presentarse interrupciones programadas o no programadas.
4. Cuando la prestación del servicio se realice mediante soluciones individuales, las condiciones de continuidad, confiabilidad, disponibilidad y calidad deberán corresponder al nivel de servicio ofrecido, a las condiciones técnicas de la solución implementada y, cuando aplique, al Acuerdo Especial.
5. Los indicadores de calidad del servicio cuando resulte aplicable.

SUBCAPÍTULO V

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 26. Procedimiento para la solicitud de reparaciones de electrodomésticos por falla del servicio. Para todos los esquemas de prestación del servicio previstos en el Artículo 3 de la presente resolución, casos de falla del servicio de energía eléctrica por causa de incumplimiento del prestador de sus obligaciones, será aplicable lo dispuesto en el Artículo 109 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, adicionando al numeral 1 los siguiente literales:

- a) Tecnología empleada.
- b) Nivel del servicio ofrecido
- c) Condiciones de disponibilidad del servicio, cuando aplique.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO VI

VISITAS TÉCNICAS

Artículo 27. Visitas técnicas. Para todos los esquemas de prestación del servicio previstos en el Artículo 3 de la presente resolución, será aplicable lo dispuesto en el Artículo 110 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, incorporando las siguientes disposiciones:

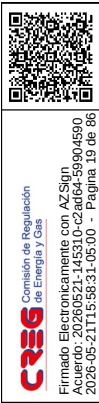
1. Cuando la prestación del servicio se realice en zonas con limitaciones de conectividad, el prestador deberá comunicar la visita por medios idóneos y, cuando sea necesario, mediante mecanismos comunitarios que permitan al usuario conocer oportunamente la diligencia.
2. Cuando la visita tenga por objeto la revisión, retiro, reposición, sellado o control del sistema de medición o del elemento de disponibilidad en soluciones individuales o SISFV, solo podrá ser realizada por personal autorizado por el prestador y deberá respetarse el debido proceso del usuario.
3. Cuando la prestación del servicio se realice mediante soluciones individuales, la visita técnica también podrá comprender la verificación del estado general de la infraestructura asociada al servicio, de conformidad con las condiciones técnicas, contractuales y regulatorias aplicables.

SUBCAPÍTULO VII

FRAUDES

Artículo 28. Fraudes. Para todos los esquemas de prestación del servicio previstos en el Artículo 3 de la presente resolución, será aplicable lo dispuesto en el Artículo 117 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, incorporando las siguientes disposiciones:

1. Cuando la prestación del servicio se realice mediante soluciones individuales se considerarán también conductas constitutivas de fraude o manipulación no autorizada las alteraciones sobre la solución instalada, el sistema de medición o el elemento de disponibilidad del servicio, cuando impidan verificar adecuadamente el consumo, la disponibilidad o las condiciones de prestación del servicio.
2. En los esquemas de prestación mediante SISFV, la modificación, traslado, venta, préstamo o entrega a terceros de la solución instalada o de sus componentes, sin autorización expresa del prestador, constituirá incumplimiento grave de las obligaciones del usuario, sin perjuicio de que, cuando dichas conductas afecten la medición, la disponibilidad o la adecuada prestación del servicio, puedan dar lugar a las actuaciones previstas en el presente artículo.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO VIII

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 29. Deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio. Para todos los esquemas previstos en el Artículo 3 de la presente resolución aplicará lo dispuesto en el artículo 118 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 incluyendo cuando resulten procedentes, los siguientes deberes:

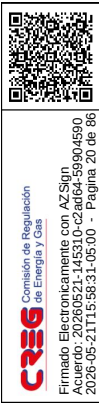
1. Utilizar el servicio de energía eléctrica de manera responsable y eficiente, teniendo en cuenta las condiciones de capacidad y disponibilidad del sistema de generación en la ZNI.
2. Para el caso de los usuarios individuales, informar al prestador del servicio sobre las fallas o averías de los equipos de generación dispuestos para su consumo individual.
3. Permitir al prestador el acceso a los equipos de generación, medición o infraestructura asociada al servicio cuando sea necesario para efectos de verificación técnica, operación o mantenimiento.
4. El representante del suscriptor comunitario tiene la responsabilidad de determinar la diferencia entre la factura comunitaria y la sumatoria de las medidas individuales.

CAPÍTULO IV

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 30. Información. Para todos los esquemas de prestación del servicio previstos en el Artículo 3 de la presente resolución, será aplicable lo dispuesto en el Artículo 119 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, con excepción del numeral 3 del citado artículo, e incorporando lo siguiente:

1. Información para el cambio de comercializador / prestador del servicio con soluciones individuales:
 - Información sobre el derecho que le asiste al usuario a elegir libremente su comercializador y la diferencia entre la figura del comercializador y la del distribuidor en ZNI.
 - El número de comercializadores que prestan el servicio en la ZNI.
 - El costo unitario de prestación del servicio a usuarios regulados que ha aplicado en cada mercado de comercialización durante el mes correspondiente y cada uno de los doce (12) meses anteriores.
 - Información sobre las modalidades de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de usuario.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

- Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador / prestador del servicio con SISFV.
- Si la prestación del servicio es a través de soluciones individuales, indicar las condiciones aplicables al cierre de la relación contractual y, cuando aplique, a la terminación del Acuerdo Especial.

Parágrafo 1. Esta información deberá estar disponible en la página web, en las oficinas de atención y en los demás canales habilitados por el prestador del servicio. Cuando las condiciones de acceso a la información de la comunidad lo requieran, también deberá divulgarse mediante mecanismos comunitarios de acceso efectivo.

Artículo 31. Procedimiento para la terminación del contrato. Para la terminación del contrato será aplicable lo dispuesto en el Artículo 121 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 e incorporando la siguiente disposición:

1. Cuando la prestación del servicio se realice mediante soluciones individuales, el procedimiento deberá incluir, cuando aplique, la verificación final de la infraestructura asociada al servicio y la definición sobre su retiro, permanencia o reposición, así como el cierre del Acuerdo Especial.

Artículo 32. Requisitos para el cambio de comercializador / prestador del servicio con SISFV. Para los eventos en que, de conformidad con el esquema de prestación del servicio y la regulación vigente, proceda el cambio de prestador, será aplicable lo dispuesto en el Artículo 123 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Parágrafo. Lo dispuesto en este artículo no aplicará en Áreas de Servicio Exclusivo, ASE, ni en esquemas con prestador único, salvo disposición expresa en contrario.

PARTE 2

USUARIOS UBICADOS EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO - ZDA

Artículo 33. Zonas de Difícil Acceso. Corresponde a la zona geográfica que hace parte de una zona rural en la cual se requiere un mayor esfuerzo físico o económico para prestar el servicio público domiciliario de electricidad a usuarios regulados. Su delimitación se enmarca en criterios relacionados con el tipo de usuario atendido, las condiciones del municipio donde éste se encuentra ubicado, las características de la red o circuito al que se encuentra conectado y las condiciones del acceso físico a su domicilio que requieren condiciones especiales para la prestación del servicio conforme a lo señalado en el Artículo 18 de la Ley 1753 de 2015 y desarrollado en la Resolución CREG 037 de 2018 o aquellas que la modifique, complemente o sustituya.

Artículo 34. Condiciones Especiales para la prestación del servicio de energía en ZDA. Para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a uno o más usuarios ubicados en área geográfica clasificada



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

como una ZDA, los comercializadores podrán escoger libremente una o varias de las siguientes condiciones especiales de prestación del servicio, y hacerlas exigibles a los usuarios con el fin de desarrollar las actividades asociadas a la medición, facturación y recaudo de los consumos de los usuarios:

- a) Periodo de facturación flexible;
- b) Facturación flexible;
- c) Recaudo flexible
- d) Pago anticipado o prepago.

Adicionalmente, el prestador podrá acordar con el usuario periodos de continuidad del servicio.

La opción de prestación del servicio que diseñe el comercializador deberá ser claramente establecida en el respectivo acuerdo especial de prestación del servicio de qué trata el Artículo 39 de esta resolución y deberá ser informada a los usuarios de la ZDA a los que les será aplicada.

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 35. Información. Las empresas prestadoras deben suministrar y tener siempre disponible en oficinas físicas y/o a través de medios virtuales, la información relacionada en el Artículo 11 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 e incluyendo las condiciones especiales asociadas a medición, facturación y recaudo bajo las cuales se prestará el servicio en la ZDA.

Artículo 36. Deberes de los usuarios. Es deber del usuario potencial antes de acceder al servicio conocer lo dispuesto en el Artículo 21 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 e incorporando lo siguiente para ZDA:

- 1. Conocer las condiciones especiales bajo las cuales el prestador suministrará el servicio.
- 2. Conocer el acuerdo especial que suscribirá con el prestador en la ZDA.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 37. Información. El prestador deberá informar a los usuarios potenciales que pueden acceder a formar parte de la ZDA lo siguiente:



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590
2026-05-21T15:58:31-05:00 - Página 22 de 86

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

1. La opción de prestación del servicio que diseñó el comercializador para la ZDA. Esta deberá ser claramente establecida en el acuerdo especial de prestación del servicio y debe ser informada a los usuarios de la ZDA a los que les será aplicada.
2. Los acuerdos especiales, deben ser enviados a los usuarios con la primera factura de cobro y al cabo de un (1) año si el comercializador decide modificar la opción de prestación de servicio en la ZDA y deberá informar al usuario en las mismas condiciones antes mencionadas.

Artículo 38. Contrato del servicio público domiciliario de energía eléctrica aplicable a usuarios regulados ubicados en ZDA. Los comercializadores deberán ofrecer a los usuarios, ya sea en forma individual o a un grupo de usuarios, un acuerdo especial anexo al Contrato de Servicios Públicos en el cual, además de cumplir con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, se deberán establecer las estipulaciones de carácter especial que le aplicarán según la opción de prestación del servicio escogida y el término de duración del mismo.

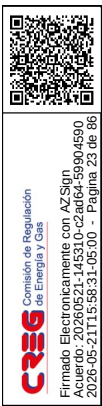
Artículo 39. Tipos de Acuerdos especiales anexo al CCU. Los tipos de acuerdos especiales que el comercializador debe suscribir con los usuarios ubicados en ZDA son:

1. **Acuerdos especiales para usuarios individuales.** Procede cuando un usuario sea sujeto de aplicación de una condición especial asociada a medición, facturación, recaudo y/o periodo de continuidad, para lo cual el prestados podrá suscribir un acuerdo especial individual anexo al CCU con el usuario.
2. **Acuerdos especiales para usuarios múltiples.** Procede cuando para todos los usuarios que hacen parte del grupo o área seleccionada se aplican las mismas condiciones especiales asociadas a medición, facturación, recaudo y/o periodo de continuidad. Este acuerdo especial deberá ser plenamente conocido por todos los usuarios.

Parágrafo. Los acuerdos especiales deben ser firmados por las partes, de manera individual, en señal de aceptación de la aplicación de las condiciones especiales por parte del prestador.

Artículo 40. Contenido mínimo del acuerdo especial adicional al contrato de condiciones uniformes CCU. Adicional a lo establecido en el Artículo 24 de la Resolución CREG 705 011 de 2025, el comercializador deberá informar la opción de prestación del servicio que aplicará al usuario o grupo de usuarios que están ubicados en una ZDA mediante los acuerdos especiales que hacen parte del contrato de condiciones uniformes

Las condiciones especiales del acuerdo especial anexo al CCU serán adicionales a las establecidas en el Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes y se establecerán según la opción de prestación del



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

servicio que sea diseñada por el comercializador y contendrán como mínimo los siguientes requisitos:

- a) La duración del contrato y los términos de prórroga.
- b) Las opciones de pago que el comercializador esté dispuesto a ofrecer, acorde a la condición especial de prestación del servicio escogidas, así como los puntos de recaudo.
- c) Las condiciones de financiamiento de los costos de prestación del servicio.
- d) Cuando el comercializador decida adoptar la medición prepago, deberá informar al usuario que asume todos los costos de compra de los medidores y por tanto serán de propiedad del comercializador.
- e) Cuando se trate de periodos de facturación flexible, se deberá informar al usuario las fechas en las cuales se le realizará la medición, de acuerdo con el período de facturación escogido.
- f) Cuando se trate de facturación flexible, se deberá informar al usuario las fechas en las cuales hará la facturación, de acuerdo con los períodos facturables seleccionados, así como las fechas en que deberá realizar los respectivos pagos conforme a las facturas expedidas.
- g) El usuario deberá conocer ampliamente la opción de prestación del servicio que el comercializador le va a aplicar, así como las condiciones específicas en que le va a prestar el servicio, tales como la medición, liquidación, facturación y recaudo, expresando las fechas en que realizará cada actividad.
- h) Si se hacen acuerdos para establecer períodos de continuidad del servicio, deben indicarse claramente en el contrato. Este es un requisito necesario para efectos de la contabilización de interrupciones.
- i) El comercializador deberá fijar el término en el cual el usuario se constituirá en mora y por lo tanto dará lugar a la suspensión y corte del servicio de energía eléctrica, de acuerdo con los periodos de facturación que se hayan escogido.

Artículo 41. Deberes de los usuarios. Es deber del usuario ubicado en una ZDA, suscribir el acuerdo especial del CCU del que trata el Artículo 39 de la presente resolución.

CAPÍTULO II

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO I

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

Artículo 42. Medición con funcionalidad prepago. Para utilizar la condición especial de pago anticipado o prepago en ZDA, el comercializador deberá instalar medidores prepagos a su costo. Antes de aplicar esta condición especial, el comercializador debe, en lo posible, tratar de sanear la cartera vencida que tenga el o los usuarios a quienes se les instalará el medidor prepago y conforme a lo establecido en el Subcapítulo IV del Capítulo 4 de la Resolución CREG 705 011 de 2025.

Parágrafo. El pago anticipado que realice el usuario conforme lo previsto en el presente artículo, se aplicará para cubrir hasta en un 10% el valor de los saldos en mora, y la correspondiente mora, que aún no se hayan podido sanear. El saldo se aplicará para prepagar el nuevo suministro del servicio.

SUBCAPÍTULO II

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 43. Periodo de facturación flexible. El periodo de facturación, que corresponde al lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, podrá ser establecido por parte del comercializador para los usuarios ubicados en la ZDA considerando entre uno (1) y los seis (6) meses.

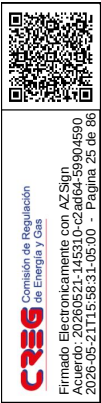
Artículo 44. Determinación del Consumo facturable del usuario ubicado en una ZDA. Para establecer la cantidad de energía eléctrica que un usuario ubicado en una ZDA consumió durante el periodo facturación y que se utilizará para la liquidación y facturación del servicio en dicho periodo se debe determinar el consumo facturable conforme a lo establecido en el Artículo 72 de la Resolución CREG 705 011 de 2025.

Parágrafo. Para determinar el consumo a cobrar en cada factura del periodo facturable se debe establecer el consumo equivalente conforme a lo definido en el numeral 3 del Artículo 47 de esta resolución.

SUBCAPÍTULO III

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LAS TARIFAS

Artículo 45. Publicación, republicación y Aplicación de tarifas. La publicación, republicación y aplicación de tarifas en una ZDA debe hacerse conforme a lo estipulado en los Artículo 75 y 76 de la Resolución CREG 705 011 de 2025



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO IV

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 46. Liquidación. La liquidación del consumo equivalente de que trata el numeral 3 del Artículo 47, se hará con base en la tarifa que haya sido publicada y sea aplicable conforme a lo establecido en el Artículo 45 de esta Resolución.

SUBCAPÍTULO V

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 47. Facturación flexible. El comercializador que atiende usuarios en una ZDA, podrá aplicar facturación flexible usando individualmente o en forma conjunta los siguientes mecanismos:

Para un periodo de facturación podrá emitir facturas múltiples aplicando lo siguiente:

1. Definir periodos facturables, que corresponde a lapso de tiempo comprendido entre dos facturas, y que estén asociados al periodo de facturación los cuales deben ajustarse a las condiciones y facilidades de pago de los usuarios.

El número de periodos facturables deberá ser menor o igual al número de meses del periodo de facturación.
2. Para cada periodo facturable se deberá emitir una factura que cumpla con todos los requisitos y efectos establecidos en la ley, y en especial los Artículos 81 y 82 de la Resolución CREG 705 011 de 2025. No se podrán acumular las facturas dentro de un período facturable.
3. El consumo por cobrar en cada factura del periodo facturable debe corresponder a un consumo equivalente el cual se calculará así:

$$\text{Consumo equivalente del periodo facturable} = \frac{\text{consumo del periodo de facturación}}{\text{Número de periodos facturables}}$$

Parágrafo 1: Si el comercializador cuenta con un medidor en el punto de derivación del circuito o la red al que está conectado el o los usuarios ubicados en una ZDA, podrá usar la información de la curva de carga del medidor para calcular el consumo equivalente de cada periodo facturable.

Parágrafo 2: los comercializadores al calcular las facturas de los usuarios de ZDA deberán considerar los subsidios mensuales sobre el consumo de subsistencia al cual tienen derecho los usuarios.

Artículo 48. Entrega de la factura. Los comercializadores deberán entregar facturas físicas en el domicilio del usuario, salvo que acuerde con este otro medio para la entrega conforme a los que se encuentran establecidos en el



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Artículo 86 de la Resolución CREG 705 011 de 2025 u otros que faciliten a los usuarios de las ZDA recibir la factura los cuales deben estar previamente identificados e informados al usuario.

Parágrafo. En lugares donde definitivamente no se pueda entregar físicamente la factura en el domicilio del usuario, se deberá informar con anticipación los lugares físicos o virtuales para que el usuario pueda reclamar o consultarla. Lo anterior se aplicará en los casos en que, por causas ajenas al prestador, la entrega de la factura no fuere posible.

Artículo 49. Factura oportuna. La facturación oportuna de que trata el Artículo 85 de la Resolución CREG 705 011 de 2025, podrá coincidir hasta en un plazo igual al del periodo facturable.

Artículo 50. Recaudo flexible. Para el recaudo de cada factura, el comercializador podrá usar, individualmente o en forma conjunta, los siguientes mecanismos:

- a) El recaudo de cada factura podrá realizarse a través de pagos parciales, que el comercializador debe identificar en cada factura como un pago mínimo admisible. Estos pagos parciales no generan cobro de mora.
- b) Permitir acumulación de pagos de las facturas cuando a juicio de la empresa el valor de la factura del usuario sea menor al costo de su desplazamiento, teniendo como plazo máximo la fecha límite de pago de la factura del último periodo facturable, lo cual podrá pactar en el acuerdo especial anexo al Contrato de condiciones Uniformes

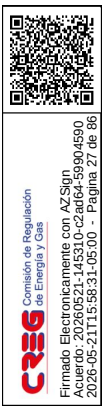
Parágrafo: Únicamente habrá lugar a cobro de mora por los consumos correspondientes al periodo de facturación que no hayan sido pagados en la fecha límite de pago de la factura del último periodo facturable. Solo a partir de ese momento, procederá la suspensión del servicio por falta de pago.

SUBCAPÍTULO VI

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Artículo 51. Desviaciones significativas en el consumo del usuario de ZDA. El procedimiento dispuesto en el Artículo 94 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 correspondiente a la determinación de la existencia de desviaciones significativas no será aplicable a los usuarios ubicados en ZDA, esto considerando que no se cuenta con la información allí prevista.

Artículo 52. Variaciones en el consumo de usuarios de ZDA. El usuario pueda solicitar a la empresa que se investigue cuando exista una variación de su consumo frente a consumos anteriores para lo cual el prestador deberá revisar las causas de dicha variación y una vez determinada hacer los ajustes en la factura del usuario si a ello hay lugar.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO VII

CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 53. Periodos de continuidad en las ZDA. El comercializador, en coordinación con el operador de la red, podrá acordar con el o los usuarios de la ZDA una condición especial de prestación del servicio en relación con periodos de continuidad, en el cual se prestará el servicio de forma horaria en un solo día, o diaria en una semana, o cualquier combinación.

Las horas de interrupción o la frecuencia de estas, ocurridas por fuera de los periodos de continuidad pactados se descontarán para efectos de calcular los indicadores de calidad correspondientes y se entenderán como exclusiones en zonas especiales conforme a lo indicado en el literal i) del numeral 5.2.2. del capítulo 5 del anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARTE 3

USUARIOS UBICADOS EN ÁREAS ESPECIALES

Artículo 54. Usuarios de Áreas especiales. Corresponden a áreas donde los usuarios de estrato 1 y 2 son beneficiarios del Fondo de Energía Social (FOES) y que están ubicados en las áreas definidas por el Ministerio de Minas y Energía mediante en el Decreto 1073 de 2015, como:

- A. Barrios Subnormales;
- B. Áreas Rurales de Menor Desarrollo y
- C. Zonas de Difícil Gestión

En estas áreas, la prestación del servicio se realiza a través de esquemas diferenciales que son definidos en función de:

- (i) Medición y facturación comunitaria;
- (ii) Facturación con base en proyecciones de consumo;
- (iii) Pago anticipado o prepago y
- (iv) Periodo flexible de facturación

A los usuarios de áreas especiales les serán aplicables las disposiciones particulares previstas en la presente parte, en lo relacionado con sus derechos y deberes, conforme a lo dispuesto en esta parte de la resolución.

Artículo 55. Características para la prestación del servicio en áreas especiales. Para la prestación del servicio público domiciliario de energía



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

eléctrica en estas áreas especiales se deben cumplir con las siguientes características:

A. Barrios subnormales:

1. No tener servicio público domiciliario de energía eléctrica a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida y son efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red
2. No deben estar ubicados en zonas de riesgo por inestabilidad del inmueble o del terreno conforme a lo dispuesto del numeral 139.2 de la ley 142 de 1994.
3. Pueden acceder a esquemas diferenciales de prestación del servicio en relación con medición y facturación comunitaria, facturación con base en proyecciones de consumo, pago anticipado o prepago y periodos flexibles de facturación.
4. Deben contar con una certificación del alcalde Municipal o Distrital o de la autoridad competente en la cual conste la clasificación y existencia de del Barrio Subnormal.

B. Áreas rurales de menor desarrollo:

1. Presentar un indicador de necesidades básicas insatisfechas – NBI del DANE, superior a 54.4.
2. Pueden acceder a esquemas diferenciales de prestación del servicio en relación con: Acuerdos especiales con condiciones particulares del servicio anexo al CCU, facturación con base en proyecciones de consumo, pago anticipado o prepago y periodos flexibles de facturación.
3. Contar con una clasificación y certificación de la existencia del área rural de menor desarrollo de parte del alcalde municipal o distrital.

C. Zonas de difícil gestión:

1. Tener una cartera vencida mayor a (90) noventa días por parte del cincuenta por ciento (50%) o más de los usuarios de estratos 1 y 2 pertenecientes a la zona.
2. Tener niveles de pérdidas de energía superiores al cuarenta por ciento (40%) respecto a la energía de entrada al Sistema de Distribución Local que atiende exclusivamente a dicha zona.
3. El Comercializador de Energía Eléctrica, debe demostrar que los resultados de la gestión en cartera y pérdidas han sido negativos por causas no imputables a la propia empresa.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

4. Para el registro y certificación de nuevas Áreas de Difícil Gestión el conjunto de usuarios deberá corresponder como máximo a la delimitación geográfica de un barrio.
5. Debe tener certificación suscrita del prestador, por parte del Auditor Externo de Gestión y Resultados (AEGR) o por su Representante Legal y estar presentada ante la SSPD.
6. Pueden acceder a esquemas diferenciales de prestación del servicio en relación con: Acuerdos especiales con condiciones particulares del servicio anexo al CCU, facturación con base en proyecciones de consumo, pago anticipado o prepago y periodos flexibles de facturación.

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 56. Información. Para los usuarios ubicados en Áreas Rurales de Menor Desarrollo y Zonas de Difícil Gestión aplicará lo dispuesto en el Artículo 11 de la Resolución CREG 705 011 de 2025, adicionando lo siguiente y según corresponda:

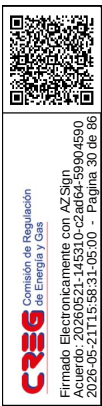
1. Información asociada a los esquemas diferenciales de prestación del servicio aplicables a cada tipo de área especial en relación con medición, periodos de facturación, facturación y pago
2. Información sobre los acuerdos especiales adicionales al contrato de condiciones uniformes y las condiciones para su actualización.

Parágrafo. Para barrios subnormales se entiende que no hay etapa precontractual dada las condiciones particulares de conexión en la que surge la prestación del servicio en estos barrios.

No obstante, una vez se cumplen las características del literal A del Artículo 55 de esta resolución, el comercializador deberá informar a los usuarios de estas áreas los esquemas diferenciales bajo los cuales le prestará el servicio, para lo cual deberá celebrar con un suscriptor comunitario un acuerdo.

Así mismo, el comercializador deberá informar a los usuarios de estos barrios que es posible cuando se cumplan los requisitos técnicos mínimos y las condiciones generales relacionadas con la medida y sea técnicamente posible, podrá iniciar ante el operador de red el proceso de normalización individual.

Artículo 57. Libre elección del prestador. Para los usuarios ubicados en Barrios Subnormales, Zonas de Difícil Gestión y Áreas Rurales de Menor Desarrollo aplicará lo dispuesto en el Artículo 12 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 58. Información. Adicional a lo establecido en el Artículo 22 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, los comercializadores deberán informar las condiciones del acuerdo del suscriptor comunitario y los acuerdos adicionales de prestación del servicio anexos al contrato de condiciones uniformes a los usuarios de las áreas especiales.

Artículo 59. Contrato del servicio público domiciliario. Los usuarios de áreas especiales que no opten por el esquema diferencial de medición y facturación comunitaria estarán sometidos a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes con la posibilidad de contar con un acuerdo especial anexo a este.

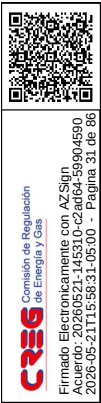
Parágrafo. Cuando se opte por el esquema diferencial de prestación del servicio correspondiente a medición y facturación comunitaria se deberá suscribir un acuerdo con suscriptor comunitario que sustituye el contrato del servicio públicos domiciliarios conforme se establece más adelante; sin embargo, las condiciones no pactadas en el referido acuerdo serán suplidas por las contenidas en los contratos de condiciones uniformes en lo que no fuere incompatible con la esencia de estos.

Artículo 60. Tipos de acuerdos especiales anexos al CCU. Los tipos de acuerdos especiales que el comercializador puede suscribir con los usuarios ubicados en áreas especiales son:

- a) **Acuerdos especiales para usuarios individuales.** Cuando un usuario ubicado en un área especial sea sujeto de alguna opción de prestación del servicio única, o se le establezcan estipulaciones especiales en cuanto a fechas y tiempos, se le deberá hacer un acuerdo especial individual. Este acuerdo deberá ser plenamente conocido por el usuario.
- b) **Acuerdos especiales para usuarios múltiples.** Las condiciones que deben ser determinadas en el acuerdo deberán ser iguales para todos los usuarios que hacen parte del área especial para aplicar una determinada opción de prestación del servicio y así deberá constar en el acuerdo. Este acuerdo especial deberá ser plenamente conocido por todos los usuarios.

Parágrafo. Los acuerdos especiales deben ser firmados por las partes, de manera individual, en señal de aceptación de la aplicación de las condiciones especiales por parte del prestador.

Artículo 61. Acuerdo con suscriptor comunitario. Este corresponde a un instrumento jurídico y operativo que se celebra entre el prestador del servicio y un Suscriptor Comunitario, con el fin de aplicar el esquema diferencial de prestación del servicio correspondiente a la medición y facturación comunitaria en áreas especiales. Este permite que la empresa comercializadora trate a un grupo de usuarios como una sola entidad para



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

efectos de medición, facturación y cobro, facilitando la gestión en zonas donde la prestación individualizada del servicio es compleja. La suscripción y ejecución del acuerdo es responsabilidad de las partes involucradas.

Parágrafo. En el caso de que un área especial además de contemplar el esquema diferencial de medición y facturación comunitaria incluya otros esquemas diferenciales, las condiciones especiales de estos deberán estar previstas en el acuerdo con suscriptor comunitario.

Artículo 62. Contenido mínimo del Acuerdo con suscriptor comunitario. El acuerdo con suscriptor comunitario mencionado en el Artículo 61 de esta Resolución deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Forma de efectuar la medición y facturación comunitaria; incluyendo la actualización de los porcentajes de distribución de consumos conforme lo establece en el Artículo 69 de la presente resolución.
2. Determinación del representante del Suscriptor Comunitario y de ser el caso, su remuneración;
3. Certificado de subnormalidad eléctrica
4. Acta de socialización del acuerdo
5. Mecanismos de convalidación de actividades comerciales cuando aplica.
6. Duración del acuerdo;
7. Definición de los periodos de continuidad concertados;
8. Carga contratada
9. Aforo de carga si aplica.
10. Formas de pago.
11. De ser el caso, garantías de pago.
12. Puntos de conexión y medición donde se entregará y medirá la energía.
13. Esquema diferencial que se aplicará es el de medición y facturación comunitaria.
14. Cláusula que aclare que los grupos de usuarios en áreas especiales que se acogen al esquema diferencial de medición y facturación comunitaria, el consumo se determinará con la medición proveniente del macromedidor y no con la del medidor individual si se tiene.
15. Cláusula que aclare que en el caso de barrios subnormales se permite la normalización individual de usuarios, siempre que éstos lo soliciten y cumplan las condiciones previstas en la regulación para la prestación



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

normal del servicio conforme lo establece el parágrafo 8 del Artículo 3 de la Resolución CREG 120 de 2001.

16. Cláusula que indique que si a uno o más usuarios del área especial que optó por la medición y facturación comunitaria y pasa a la medición individual se deberá ajustar el acuerdo de ser pertinente.
17. Cláusula que indique la responsabilidad del suministro de energía por parte de prestador única y exclusivamente hasta el punto de conexión.
18. Responsabilidades que desempeñará el suscriptor comunitario conforme a lo que establece el Decreto 1073 de 2015.
19. Forma de aplicar los subsidios en estas áreas conforme la normatividad vigente.
20. En el caso de aplicarse lo dispuesto en el parágrafo del Artículo 61, se deberán incluir las disposiciones particulares de los esquemas diferenciales adicionales.

Artículo 63. Contenido mínimo de los Acuerdos especiales anexo al CCU. El contrato de Servicios Públicos con acuerdos especiales para usuarios individuales y/o múltiples en áreas especiales deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Identificación del tipo de área especial y el esquema diferencial aplicable.
2. La duración del acuerdo y los términos de prórroga.
3. Cuando el comercializador decida adoptar la medición prepago, deberá informar al usuario (s) que asume todos los costos de compra de los medidores y por tanto serán de propiedad del comercializador.
4. Cuando se trate de facturación flexible, se deberá informar al usuario las fechas en las cuales hará la facturación, de acuerdo con los períodos facturables seleccionados, así como las fechas en que deberá realizar los respectivos pagos conforme las facturas expedidas.
5. El (Los) usuario (s) deberá (n) conocer ampliamente la opción de prestación del servicio que el comercializador le va a aplicar, así como las condiciones específicas en que le va a prestar el servicio, tales como la medición, facturación y recaudo, expresando las fechas en que realizará cada actividad.
6. Si se hacen acuerdos para establecer períodos de continuidad del servicio, deben indicarse claramente en el contrato. Las aplicaciones de estos periodos deberán ser firmados por las partes, de manera individual, en señal de aceptación de estos acuerdos. Este es un requisito necesario para efectos de la contabilización de interrupciones.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Artículo 64. Modificaciones a los acuerdos. Las modificaciones a los acuerdos para áreas especiales, deberá realizarse con pleno conocimiento de las partes involucradas.

CAPÍTULO III

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 65. Información. Durante esta etapa de prestación del servicio, para todas las áreas especiales del Artículo 54 de la presente resolución, la empresa prestadora debe suministrar y tener siempre disponible en oficinas físicas y/o a través de medios virtuales, como mínimo la información relacionada en el Artículo 35 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 incorporando las siguientes disposiciones:

1. Informar al usuario cuando reúna las condiciones técnicas y jurídicas para la normalización del servicio de energía eléctrica, las acciones para la normalización de la infraestructura.

SUBCAPÍTULO I

MEDICIÓN

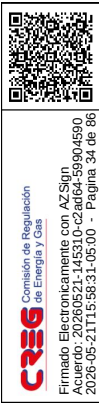
Artículo 66. Medición individual. Los usuarios ubicados en zonas de difícil gestión y áreas rurales de menor desarrollo contarán con medición individual y los usuarios ubicados en barrios subnormales, contarán con medición comunitaria.

Para barrios subnormales, el prestador del servicio instalará a su costo equipos de medición en el punto de conexión a partir del cual se suministra electricidad al barrio subnormal.

Parágrafo. En el caso de las áreas especiales que opten por el esquema diferencial de medición y facturación comunitaria, el consumo se determinará con la medición proveniente del macromedidor y no con la del medidor individual.

Artículo 67. Esquemas diferenciales de prestación del servicio en áreas especiales. Para los usuarios del servicio de energía eléctrica ubicados en áreas especiales, los prestadores del servicio podrán ofrecer los siguientes esquemas diferenciales que corresponden, en parte, a los contenidos en el Decreto 1073 de 2015:

- a) **Medición y facturación comunitaria.** Esquema mediante el cual se realiza la medición del consumo de energía eléctrica en un punto común de conexión que abastece a un grupo de usuarios ubicados en áreas especiales, y la facturación se realiza de manera colectiva a todos los usuarios asociados a ese punto. Para que un Comercializador de Energía Eléctrica pueda efectuar la medición y facturación comunitaria deberá:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

1. Instalar a su costo medidor de energía eléctrica en el punto de conexión a partir del cual se suministra electricidad al grupo de usuarios del área especial que optó por la medición y facturación comunitaria;
 2. Realizar la facturación al grupo de usuarios a partir de las lecturas de tales contadores;
 3. Efectuar a su costo las adecuaciones técnicas y eléctricas que sean del caso con el objeto de aislar el grupo de usuarios del área especial, de cualquier otro grupo de usuarios;
 4. Suscribir el acuerdo de suscriptor comunitario contenido del que trata esta resolución.
- b) **Facturación con base en proyecciones de consumo.** Consiste en estimar el consumo de energía de los usuarios, cuando no es posible realizar una medición individual directa. La estimación se basa en consumos históricos, aforos de carga instalada o consumos de usuarios similares. La facturación se ajusta cada vez que se tenga acceso a mediciones reales, y se revisa cuando cambian las condiciones que dieron origen a la proyección. Las proyecciones de consumo se realizarán de acuerdo con lo establecido en el subcapítulo III del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.
- c) **Pago anticipado o prepago.** Mecanismo en el cual los usuarios pagan por adelantado el servicio de energía eléctrica, recibiendo el suministro hasta agotar el valor pagado según las reglas establecidas en Subcapítulo IV del Capítulo 4 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.
- d) **Periodos flexibles de facturación.** Consiste en la posibilidad de establecer periodos de facturación distintos al mensual, adaptados a las condiciones y necesidades de los usuarios del área especial. Esto puede implicar facturación bimestral, trimestral u otros periodos, facilitando la gestión del pago y la sostenibilidad del servicio en contextos donde la regularidad mensual no es viable.

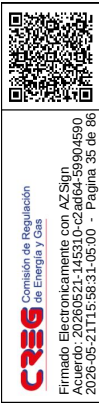
Artículo 68. Pago por equipo de medida. Para barrios subnormales que opten por el esquema de medición y facturación comunitaria, el prestador del servicio instalará a su costo equipos de medición en el punto de conexión a partir del cual se suministra electricidad al barrio subnormal.

SUBCAPÍTULO II

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 69. Consumo facturable. En las áreas especiales la determinación del consumo se podrá realizar conforme a los siguientes mecanismos:

- a) **Medición y facturación comunitaria.** Corresponde a la diferencia de lecturas de la medición obtenida del equipo de medición instalada en el



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

punto de conexión a partir del cual se suministra al área especial. Esta energía deberá ser distribuida en función del porcentaje de participación que cada miembro que conforma el área especial dentro de este. El porcentaje de cada usuario es calculado como el cociente del consumo individual determinado conforme a los numerales 72.3 y 72.4 del Artículo 72 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 dividido por la sumatoria de todos los consumos de todos los usuarios del área especial.

- b) **Facturación con base en proyecciones de consumo.** Para los usuarios ubicados en barrios subnormales, el prestador determinará los consumos conforme se establece en los numerales 72.3 y 72.4 del Artículo 72 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Para usuarios ubicados en Áreas rurales de menor desarrollo y Zonas de difícil gestión, su consumo será determinado con base en la diferencia de lecturas de su medidor individual y cuando no sea posible acceder a la lectura, conforme se establece en los numerales 72.3 y 72.4 del Artículo 72 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

- c) **Pago anticipado o prepago.** Se aplicará lo establecido en los artículos 58 y 59 y lo dispuesto en el subcapítulo IV del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.
- d) **Periodos flexibles de facturación.** El comercializador podrá aplicar facturación flexible usando individualmente o en forma conjunta los siguientes mecanismos:

Para un periodo de facturación podrá emitir facturas múltiples aplicando lo siguiente:

1. Definir periodos facturables, que corresponde a lapso de tiempo comprendido entre dos facturas, y que estén asociados al periodo de facturación los cuales deben ajustarse a las condiciones y facilidades de pago de los usuarios.

El número de periodos facturables deberá ser menor o igual al número de meses del periodo de facturación.

2. Para cada periodo facturable se deberá emitir una factura que cumpla con todos los requisitos y efectos establecidos en la ley, y en especial los Artículos 81 y 82 de la Resolución CREG 705 011 de 2025. No se podrán acumular las facturas dentro de un período facturable.
3. El consumo a cobrar en cada factura del periodo facturable debe corresponder a un consumo equivalente el cual se calculará así:

$$\text{Consumo equivalente del periodo facturable} = \frac{\text{consumo del periodo de facturación}}{\text{Número de periodos facturables}}$$



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Parágrafo 1: Si el comercializador cuenta con un medidor en el punto de derivación del circuito o la red al que está conectado el o los usuarios ubicados en un área especial, podrá usar la información de la curva de carga del medidor para calcular el consumo equivalente de cada periodo facturable.

Parágrafo 2: Los comercializadores al calcular las facturas de los usuarios en áreas especiales deberán considerar los subsidios mensuales sobre el consumo de subsistencia al cual tienen derecho estos.

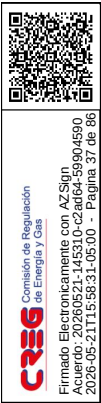
Parágrafo 3. Los usuarios acogidos al esquema de medición y facturación comunitaria previsto en el literal a) del presente artículo, deben informar al suscriptor comunitario o al prestador del servicio, en el caso que se presente la incorporación de nuevos usuarios al área especial. Esto, con el fin de que se haga el correspondiente ajuste en el acuerdo sobre la distribución de los consumos que deben ser asignados a los miembros que forman parte del área especial y para que no se generen un incremento en el pago por el servicio para los miembros que ya se encontraban en dicha área ocasionado por los nuevos consumos.

SUBCAPÍTULO III

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 70. Liquidación. Para las áreas especiales la liquidación del consumo se hará conforme lo siguiente:

- a) **Medición y facturación comunitaria.** La liquidación será conforme a lo establecido en el Artículo 77 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025. Adicionalmente, solo se podrá facturar al usuario el consumo facturable resultado de la determinación del consumo indicada en el Artículo 69 de la presente resolución y que corresponde consumo individual. Cualquier otro concepto diferente al consumo individual del usuario no puede ser cobrado.
- b) **Facturación con base en proyecciones de consumo.** La liquidación será conforme a lo establecido en el Artículo 77 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.
- c) **Pago anticipado o prepago. Mecanismo.** La liquidación será conforme a lo establecido en el Artículo 77 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.
- d) **Periodos flexibles de facturación.** La liquidación será conforme a lo establecido en el artículo 77 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO IV

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 71. Información mínima que debe contener la factura. Adicional a la información de la factura de la que trata el Artículo 81 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 aplicable a los usuarios regulados, para usuarios en áreas especiales, el prestador deberá indicar:

- i) Los valores utilizados de consumo base de liquidación (kWh) del FOES, indicando el mes de origen de dicho consumo base, cuando sea aplicable.
- ii) El valor unitario en pesos por Kilovatio hora (\$/kWh), calculado por el Ministerio de Minas y Energía para reconocimiento del FOES, incluyendo el número de la Resolución donde se establece dicho valor.

Artículo 72. Entrega de la factura. La entrega de la factura a los usuarios de las áreas especiales debe cumplir con lo dispuesto en el Artículo 84 del proyecto de resolución CREG 705 011 de 2025.

Para los usuarios en áreas especiales que se acojan al esquema diferencial de prestación del servicio de medición y facturación comunitaria, la factura deberá ser entregada al suscriptor comunitario para que la distribuya entre los usuarios perteneciente al área especial.

Sin embargo, el prestador del servicio podrá entregar adicional a la factura del servicio al suscriptor comunitario, documentos adicionales para cada uno de los usuarios del área y que corresponda a la fracción de la factura que cada uno de ellos debe asumir con el objeto de facilitar el pago y recaudo de esta.

SUBCAPÍTULO V

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Artículo 73. Desviaciones significativas en el consumo de usuarios de Áreas Especiales. El procedimiento dispuesto en el Artículo 94 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 correspondiente a la determinación de la existencia de desviaciones será aplicable para los usuarios ubicados en áreas especiales siempre y cuando el esquema diferencial de prestación del servicio en el que se encuentran lo permita.

Artículo 74. Variaciones en el consumo de usuarios de Áreas Especiales. El usuario pueda solicitar a la empresa que se investigue cuando exista una variación de su consumo frente a consumos anteriores para lo cual el prestador deberá revisar las causas de dicha variación y una vez determinada hacer los ajustes en la factura del usuario si a ello hay lugar.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO VI

CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 75. Continuidad, confiabilidad y calidad del servicio. El comercializador, en coordinación con el operador de la red, podrá acordar con el o los usuarios de las áreas especiales condiciones especiales de prestación del servicio en relación con períodos de continuidad, en el cual se prestará el servicio de forma horaria en un solo día, o diaria en una semana, o cualquier combinación.

Las horas de interrupción o la frecuencia de estas, ocurridas por fuera de los períodos de continuidad pactados se descontarán para efectos de calcular los indicadores de calidad correspondientes y se entenderán como exclusiones en zonas especiales conforme a lo indicado en el literal i) del numeral 5.2.2. del capítulo 5 del anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

SUBCAPÍTULO VII

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 76. Deberes de los usuarios. Para todos los esquemas listados en el Artículo 54 de la presente resolución aplicará lo dispuesto en el artículo 118 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 incluyendo los siguientes cuando sean procedentes:

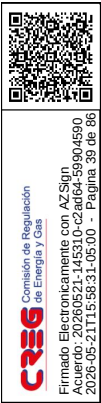
1. Bajo el esquema de medición y facturación comunitaria, informar al suscriptor comunitario o al prestador del servicio la vinculación de cualquier nuevo usuario al área especial para la actualización de los porcentajes de distribución de consumos del área.

CAPÍTULO IV

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 77. Causales para la terminación del contrato. Serán causales de terminación del contrato las que le sean aplicables al área especial y según corresponda conforme a las establecidas en el Artículo 120 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025. Así como las que se adicionan a continuación:

1. En caso de configurarse alguna condición especial desde el punto de vista técnico y jurídico dentro del sector certificado como subnormal, que justifiquen su terminación.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

2. Por haberse superado las condiciones que permitieron catalogar el área especial.

CAPÍTULO V

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, CAPACITACIONES

Artículo 78. Capacitación a los usuarios. Adicional a lo establecido en el Artículo 145 del proyecto de resolución CREG 705 011 de 2025, el Comercializador de Energía Eléctrica brindará sin costo, al representante del Suscriptor Comunitario y al personal que este contrate, capacitación, así como las herramientas y equipos que requiera para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

PARTE 4

USUARIOS UBICADOS COMUNIDADES ENERGÉTICAS

Artículo 79. Usuarios que pertenecen a un Autogenerador Colectivo AC constituido como comunidad energética en el SIN y ZNI. Para los usuarios que se constituyen como comunidad energética para realizar la actividad de autogeneración colectiva para atender principalmente su propia demanda de acuerdo con lo definido en el Decreto 2236 de 2023, adicionalmente a lo establecido en el Título IV de esta resolución, aplicará las disposiciones particulares contenidas en esta Parte 4

CAPÍTULO I

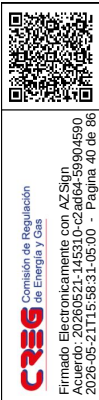
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPITULO I

CONEXIÓN

Artículo 80. Conexión. Los procedimientos de conexión para las comunidades energéticas en el SIN y en el ZNI se deberán realizar conforme a las disposiciones definidas en la Resolución CREG 101 072 de 2025 o aquella que la modifique o sustituya.

Artículo 81. Deberes de los usuarios. El representante de la comunidad energética conforme a lo acordado por los usuarios integrantes del Aerogenerador Colectivo (AC), debe informar al comercializador el porcentaje de Distribución de los Excedentes (PDE) del AC definido en la Resolución 101 072 de 2025 o aquella que la modifique o sustituya y, para el punto de conexión esto con el fin de que el prestador pueda hacer la debida liquidación de los excedentes.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO II

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 82. Liquidación. El comercializador que recibe la energía de una comunidad energética es el responsable de la liquidación de los excedentes de energía a cada usuario de la comunidad teniendo en cuenta el porcentaje de distribución de los excedentes (PDE) que ha sido informado por el representante de la comunidad en los términos definidos en la Resolución CREG 101 072 de 2025.

SUBCAPÍTULO III

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 83. Información mínima que debe contener la factura. de los usuarios de la comunidad energética por la entrega de excedentes. El comercializador que recibe energía de un AC deberá incorporar en cada factura información detallada de importaciones y excedentes de energía, cobros, valor a pagar al AC por parte del comercializador o valores a favor del comercializador, entre otros, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 26 de la Resolución CREG 174 de 2021 y en el Artículo 20 de la Resolución CREG 038 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Adicional al contenido mínimo de las facturas para los usuarios AGPE establecido en Artículo 113 de esta resolución, el comercializador que presta el servicio a un AC deberá indicar:

- 1. El nombre o código del AC a la que pertenece el usuario;
- 2. Número total de integrantes del AC;
- 3. PDE del usuario;
- 4. Cantidad total de energía en kWh del AC;
- 5. Cantidad de energía en kWh asignado al usuario del AC.

SUBCAPÍTULO IV

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 84. Deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio. Son deberes en esta etapa los siguientes:

- 1. Informarse de los porcentajes de los PDE que le corresponde para la liquidación de sus excedentes.
- 2. En caso de cambios en el PDE estos deberán ser comunicados al comercializador, por parte del representante del AC, con 10 días hábiles



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

de anterioridad al inicio del ciclo de facturación correspondiente. No obstante, el comercializador y el representante del AC podrán acordar periodos de reporte diferentes a los acá estipulados.

3. El usuario debe mantenerse informado las responsabilidades que adquiere frente al servicio, cuando forma parte de una comunidad energética.

PARTE 5

USUARIOS UBICADOS EN ZONAS FRANCAS

Artículo 85. Usuarios ubicados en zonas francas. el usuario Operador de una Zona Franca definido en el Decreto 2131 de 1991, al acogerse al régimen aplicable a los Usuarios No Regulados, en virtud del cual puede constituirse como un único usuario representante de los demás usuarios de la zona franca y para tal fin aplicará las disposiciones del Capítulo IX del Proyecto de Resolución 705 011 de 2025.

No obstante, los usuarios ubicados dentro de la respectiva zona franca tendrán la libertad de solicitar la prestación del servicio directamente al prestador con el régimen aplicable a usuario regulado o no regulado según corresponda y cumpliendo las disposiciones del Proyecto de Resolución 705 011 de 2025.

TÍTULO IV

USUARIOS QUE SE CLASIFICAN COMO AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA

Artículo 86. Mecanismos de protección para usuarios autogeneradores a pequeña escala - AGPE. Para los usuarios regulados y no regulados del servicio público domiciliario de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional y las Zonas No Interconectadas, que ejercen la actividad de Autogeneración a Pequeña Escala, y para regular su relación con el comercializador que le presta el servicio público cuando le entrega o vende los excedentes de energía se le aplicará lo dispuesto en este Título IV.

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 87. Etapa previa al inicio del contrato. Corresponde a la etapa previa a la aceptación y formalización del acuerdo para la entrega de excedentes de energía, en la cual el usuario AGPE se informa de las condiciones que le ofrece el comercializador para la compra de sus excedentes de energía.

Artículo 88. Información. El comercializador deberá disponer en su página web o en otros medios, toda la información correspondiente a la entrega o venta de excedentes de energía, así como informar al usuario las disposiciones



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

vigentes y las condiciones para suscribir los acuerdos especiales señalados en el Artículo 97 de la presente resolución.

Artículo 89. Escogencia del comercializador al cual el potencial usuario AGPE entregará sus excedentes de energía. El usuario AGPE deberá escoger, dentro de las alternativas existentes, el comercializador al cual venderá o entregará sus excedentes de energía, pudiendo ser un comercializador diferente al que le está suministrando el servicio, para lo cual deberá informar de su decisión a su prestador mediante el formato dispuesto en la página web del comercializador.

PARÁGRAFO. Si el usuario AGPE escoge al comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica para entregarle o venderle sus excedentes de energía, el comercializador adquiere la obligación de recibir o comprar estos excedentes, en los términos previstos en el Capítulo 2 del presente Título de esta resolución, etapa contractual.

Artículo 90. Requerimientos para la entrega de excedentes de energía. El usuario AGPE deberá acreditar ante el comercializador el cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en la regulación vigente para la entrega o venta de excedentes de energía, de conformidad con lo previsto en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 91. Condiciones de Conexión. El usuario AGPE que desee entregar o vender excedentes de energía deberá cumplir con las condiciones técnicas de conexión establecidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 92. Adquisición de infraestructura de autogeneración con el comercializador. El comercializador que presta el servicio a un usuario AGPE no podrá negar el recibo o la compra de excedentes de energía por razones tales como la exigencia de la adquisición de infraestructura de autogeneración con dicho comercializador.

La relación de un comercializador que le vende o arrienda infraestructura al usuario y le cobra por este servicio, o que vende excedentes a través de un usuario, es independiente a la de prestación del servicio y, por tanto, no está sujeta a la regulación expedida por la CREG.

Artículo 93. Deberes de los usuarios. El potencial usuario AGPE en la etapa previa a la celebración del contrato tendrá los siguientes deberes:

1. Informarse debidamente respecto a las condiciones establecidas por el comercializador y las disposiciones regulatorias vigentes para la entrega de excedentes de energía.
2. Conocer las condiciones establecidas en el acuerdo especial.
3. Informarse de las tarifas con las cuales se remuneran los excedentes de energía



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

4. Informarse sobre las formas de pago por parte del comercializador en caso de que en algunos períodos queden saldos a favor del usuario.
5. Manifestar su decisión o no, de entregar o vender sus excedentes de energía al comercializador que le presta el servicio, a través del formato definido en el numeral 2 del Artículo 99 de la presente resolución, el cual deberá disponer el comercializador en su página web.

PARAGRAFO. El usuario AGPE que decida entregar o vender sus excedentes de energía a un comercializador diferente al que le presta el servicio, no será amparado con los mecanismos de protección establecidos en esta resolución.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 94. Formalización del contrato. Una vez aceptadas las condiciones de entrega o de venta de excedentes de energía, las partes deberán suscribir el acuerdo especial según corresponda, y se inicia la relación del usuario AGPE y el comercializador.

Artículo 95. Obligación de los comercializadores de comprar excedentes de energía. El comercializador que le preste el servicio público de energía eléctrica al usuario AGPE automáticamente adquiere la obligación de recibir o comprar los excedentes de energía, de conformidad con la regulación vigente.

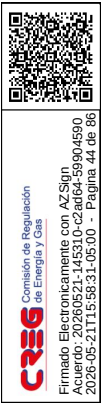
Artículo 96. Acuerdo especial para la entrega de excedentes de energía. Los comercializadores que reciban excedentes de energía estarán obligados a contar con los acuerdos aquí señalados a efectos de garantizar al usuario AGPE los derechos otorgados por las normas dispuestas para tal fin.

Artículo 97. Tipos de Acuerdos especiales. Conforme a la condición de usuario regulado y no regulado se tendrán los siguientes tipos de acuerdos para la entrega o venta de excedentes.

1. **Usuario AGPE Regulado:** Acuerdo especial anexo al Contrato de Condiciones Uniformes, en adelante acuerdo especial anexo al CCU.
2. **Usuario AGPE No Regulado:** Acuerdo especial anexo al Contrato de Servicio Público Domiciliario, en adelante acuerdo especial anexo al Contrato.

Parágrafo. La relación entre el usuario AGPE cuando le entrega o vende excedentes de energía a un comercializador diferente al que le presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se regirá por lo dispuesto en el derecho civil y comercial en lo que respecta a los acuerdos de venta y las normas de protección al consumidor.

Artículo 98. Procedimiento para la suscripción del acuerdo especial.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

a. Para el Usuario Regulado: Una vez el usuario AGPE manifieste su decisión de entregar o vender sus excedentes de energía eléctrica al comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica, mediante el formato establecido para tal fin, el comercializador deberá enviarle el acuerdo especial, previsto en el Artículo 97 de la presente resolución, para su respectiva firma.

Este acuerdo especial anexo al CCU reflejará todas las obligaciones que el comercializador adquiere con el usuario AGPE, así como las condiciones acordadas por las partes para la entrega o venta de excedentes de energía, incluyendo las mínimas que se establezcan por regulación.

b. Para el usuario No Regulado: Una vez el usuario AGPE manifieste su decisión de entregar o vender sus excedentes de energía eléctrica al comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica, las partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales se entregarán o venderán los excedentes de energía y suscribirán el acuerdo especial previsto en el Artículo 97 de la presente resolución.

Artículo 99. Contenido mínimo de los acuerdos especiales de entrega o venta de excedentes de energía anexos al contrato de condiciones uniformes. Los acuerdos especiales anexos al CCU y al Contrato de servicios públicos, deberán cumplir con lo siguiente:

1. Acuerdo especial anexo al CCU.

El comercializador deberá contar con un acuerdo especial anexo al CCU, que contenga las condiciones mínimas para todos sus usuarios AGPE regulados que decidan entregarle o venderle sus excedentes de energía, y el formato definido en el numeral 2 del Artículo 99 de la presente resolución que deberá ser diligenciado por el usuario AGPE y devuelto al comercializador donde se relacione la información indicada en esta Resolución.

El contenido mínimo del acuerdo especial anexo al CCU será:

1. Objeto del contrato.
2. Identificación de las partes.
3. Condiciones que debe reunir el usuario AGPE para entregar los excedentes de energía, de acuerdo con las reglas de las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
4. Información del contrato de conexión suscrito con el OR, en caso de que este aplique, de acuerdo con las reglas de las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
5. Ubicación geográfica claramente definida en la cual el usuario AGPE entregará la energía al comercializador.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

6. Las obligaciones, deberes y derechos tanto del usuario AGPE como del comercializador deben señalarse de forma expresa, clara y concreta.
7. Cantidad de energía máxima que se podrá entregar a la red.
8. Causales por las cuales el comercializador o el usuario AGPE pueden dar por terminado el contrato.
9. Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra.
10. Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.
11. Duración del contrato y términos de prórroga.
12. Tipo de liquidación y facturación en los términos previstos en Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
13. Forma, frecuencia, sitio y modo en que el comercializador dará a conocer la factura al usuario AGPE.
14. Contenido mínimo de la factura, de acuerdo con la regulación vigente y lo dispuesto en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
15. Condiciones de pago (créditos de energía y/o dinero, forma de pago, plazo).
16. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión y corte, y el procedimiento para ello, de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
17. Procedimiento para medir las cantidades de energía entregadas al comercializador.
18. Procedimiento para medir excedentes cuando no es posible hacerlo con los equipos de medida.
19. Definición de controversias.
20. Mecanismos de defensa del usuario ante la empresa en los términos previstos en la Ley 142 de 1994.
21. Garantías en caso de requerirse.
22. Cláusula de ajuste regulatorio
23. Otras.



CREG Comisión de Regulación
de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590
2026-05-21T15:58:31-05:00 - Página 46 de 86

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

2. Formato a diligenciar por parte del usuario AGPE.

El usuario AGPE deberá diligenciar y entregar al comercializador el formato con la información que se indica a continuación a efectos de aceptar entregar o vender los excedentes de energía al comercializador que le presta el servicio y recibir oportunamente los pagos correspondientes por la entrega o venta de excedentes de energía cuando sea el caso. El usuario podrá solicitar copia de este documento con el radicado dado por la empresa.

1. Aceptación de la venta de excedentes de energía al comercializador.
2. Casilla donde se indique nombre, dirección y documento de identificación del usuario AGPE.
3. Forma de pago de los saldos a favor del usuario AGPE por la entrega de excedentes de energía que ha sido seleccionada.
4. Casilla donde se indique cuenta bancaria a nombre del usuario AGPE donde se deben consignar los pagos correspondientes a los saldos de venta de excedentes de energía.

3. Acuerdo Especial Anexo al Contrato de servicios públicos.

En este caso las condiciones serán definidas entre el usuario AGPE y el comercializador, las cuales deberán ser consignadas en el acuerdo especial anexo al Contrato de servicios públicos, que será suscrito por las partes y contará como mínimo con las siguientes condiciones:

1. Objeto del contrato.
2. Identificación de las partes.
3. Condiciones que debe reunir el usuario AGPE para entregar los excedentes de energía, de acuerdo con las reglas de las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
4. Información del contrato de conexión suscrito con el OR, en caso de que este aplique de acuerdo con las reglas de las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen o sustituyan o adicionen.
5. Ubicación geográfica claramente definida en la cual el usuario AGPE entregará la energía al comercializador.
6. Las obligaciones, deberes y derechos tanto del usuario AGPE como del comercializador deben señalarse de forma expresa, clara y concreta.
7. Cantidad de energía máxima que se podrá entregar a la red.
8. Causales por las cuales el comercializador o el usuario AGPE pueden dar por terminado el contrato.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

9. Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra.
10. Casos y condiciones en las cuales procede cesión del contrato.
11. Duración del contrato y términos de prórroga.
12. Tipo de liquidación y facturación.
13. Forma, frecuencia, sitio y modo en que el comercializador dará a conocer la factura al usuario AGPE.
14. Contenido mínimo de la factura. Si es un usuario no regulado que aplica el crédito de energía con las reglas de las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018 o aquellas que la modifiquen o sustituyan, se debe identificar claramente las variables que intervienen en la aplicación del crédito.
15. Condiciones de pago (créditos de energía y/o dinero, forma de pago, plazo).
16. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión y corte, y el procedimiento para ello, de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
17. Procedimiento para medir las cantidades de energía entregadas al comercializador.
18. Procedimiento para medir excedentes cuando no es posible hacerlo con los equipos de medida.
19. Plazo del contrato.
20. Definición de controversias.
21. Mecanismos de defensa del usuario ante la empresa en los términos previstos en la Ley 142 de 1994.
22. Garantías en caso de requerirse.
23. Cláusula de ajuste regulatorio
24. Otras.

Artículo 100. Modificación del acuerdo especial. Cualquier modificación del acuerdo especial deberá ser acordado por el comercializador y el usuario AGPE y surtir la formalización respectiva, excepto cuando se trate de ajustes regulatorios.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Artículo 101. Liberación de obligaciones para la entrega de excedentes de energía. Serán causales de liberación de las obligaciones del contrato las que se citan a continuación:

- a) Cuando el usuario AGPE se libere de las obligaciones resultantes del contrato de prestación del servicio público domiciliario con su comercializador conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994 y las disposiciones definidas en este Régimen de protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios.
- b) Imposibilidad para el usuario AGPE de cumplir con las condiciones técnicas establecidas en la regulación para la entrega de excedentes.

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde al usuario AGPE interesado en la liberación de las obligaciones propias del acuerdo especial de entrega o venta de excedentes de energía, informar al comercializador, a través de los canales dispuestos para atención al usuario, sobre la existencia de dicha causal. El comercializador deberá atender esta solicitud de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

Artículo 102. Servicios adicionales. Si el usuario AGPE decide adquirir la infraestructura de autogeneración con el comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica, podrá hacerlo, siempre y cuando este negocio sea independiente a la entrega o venta de excedentes de energía, para lo cual podrá pactar las condiciones de adquisición y pago en el acuerdo especial como un servicio adicional o en documento aparte.

Artículo 103. Incumplimiento. Se considerarán incumplimientos los siguientes:

A. Por parte del usuario AGPE

El incumplimiento por parte del usuario AGPE de las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, para la entrega de excedentes de energía, dará lugar a eximir al comercializador de la obligación de comprar los excedentes de energía al usuario, en los términos previstos en el Artículo 115 de la presente resolución y una vez surta el procedimiento señalado para tal fin.

B. Por parte del comercializador

El incumplimiento por parte del comercializador de las obligaciones que tiene frente al usuario será sujeto al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Artículo 104. Deberes de los usuarios. Serán deberes de los usuarios AGPE en la etapa contractual los siguientes:



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

1. Cumplir con las obligaciones pactadas.
2. Informar cuando existan modificaciones respecto del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el acuerdo especial.
3. Cumplir con las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, so pena de la suspensión de servicio de energía eléctrica.
4. Cuando el usuario AGPE es el propietario, poseedor o tenedor del inmueble, y enajena o entrega la posesión o la tenencia a un tercero, deberá informar al comercializador con el que tiene las obligaciones de entrega de excedentes de energía y solicitar la liberación de su responsabilidad. Para tal fin, deberá presentar ante el comercializador la prueba de que el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como usuario AGPE, y deberá hacer las gestiones para el cambio de información contenida en el formato definido en el numeral 2 del Artículo 99 de la presente resolución.

CAPÍTULO III

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 105. Etapa de prestación del servicio o de ejecución del contrato. En esta etapa el usuario AGPE y el comercializador deben dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el acuerdo especial en relación con la entrega o venta de excedentes de energía por parte del primero y el recibo, medición, liquidación, facturación y pago de dichos excedentes, por parte del segundo.

Artículo 106. Información. El comercializador deberá tener actualizada en la página web, en las oficinas del mismo o a través del canal que este considere como el más expedito, la información de los precios y demás que considere pertinente para la liquidación periódica de los excedentes de energía al usuario AGPE.

SUBCAPITULO I

CONEXIÓN

Artículo 107. Conexión. Los procedimientos para la conexión en autogeneración deben cumplir con lo establecido en la Resolución 174 de 2021 y la 038 de 2018 o aquellas que la modifiquen, aclaran o sustituyan.

SUBCAPÍTULO II

MEDICIÓN

Artículo 108. Medición y determinación de la cantidad de energía entregada por parte del usuario AGPE. Para la medición de los excedentes de energía, el usuario AGPE deberá cumplir con las exigencias técnicas



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

definidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. El comercializador que recibe los excedentes de energía será el responsable de la medición de las cantidades de dichos excedentes entregados a la red por parte del usuario AGPE.

Artículo 109. Aspectos técnicos. El usuario AGPE deberá mantener el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, para la correcta entrega de excedentes de energía.

SUBCAPÍTULO III

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 110. Determinación del consumo facturable al usuario AGPE que entrega excedentes con créditos de energía. De conformidad con el inciso segundo del literal a) del artículo 8º de la Ley 1715 de 2014, el consumo facturable al usuario AGPE que genera a partir de FNCER y entrega excedentes con créditos de energía, corresponde al resultante del valor neto en el período de facturación de la energía consumida y la entregada a la red. Este consumo sólo se presenta cuando la cantidad de energía importada de la red es mayor que la energía exportada.

SUBCAPÍTULO IV

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 111. Liquidación. El comercializador que recibe energía de un usuario AGPE es el responsable de la liquidación de la entrega de los excedentes de energía, debiendo liquidar estos excedentes de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Adicionalmente, para la liquidación de los excedentes de energía se deberán tener en cuenta los siguientes parámetros:

- a) La liquidación de las cantidades de energía entregadas por el usuario AGPE estará a cargo del comercializador que le presta el servicio.
- b) El comercializador que presta el servicio al usuario AGPE deberá usar el mismo período de facturación de prestación del servicio de energía eléctrica para facturar la entrega de excedentes de energía.
- c) Para liquidar las cantidades de excedentes de energía del período de facturación del usuario, el comercializador deberá tener en cuenta las disposiciones en relación con créditos de energía de usuarios AGPE que utilizan FNCER y, en general, los precios de venta definidos en Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

- d) Los precios de venta a los cuales se liquiden las cantidades de energía entregadas deberán tener en cuenta las disposiciones en relación con la vigencia de las tarifas según el número de días aplicables dispuestas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente.
- e) En el caso de usuarios AGPE no regulados, la liquidación se hará conforme a lo convenido en el acuerdo especial anexo al Contrato de servicios públicos.

SUBCAPÍTULO V

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 112. Facturación al usuario AGPE. La facturación del usuario AGPE será determinada de acuerdo con la medición de los kilovatios hora entregados a la red y los precios definidos en la regulación según las características de este. A su vez, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) El período de facturación de la venta de excedentes de energía del usuario AGPE debe coincidir con el período de facturación del usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, y teniendo en cuenta las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, y lo establecido en el Artículo 111 de esta Resolución en relación con la vigencia de las tarifas según el número de días aplicables dispuestas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente.
- b) El comercializador que le presta el servicio al usuario AGPE, debe incluir en la factura del servicio público domiciliario de energía del usuario los conceptos correspondientes a la venta de excedentes de energía y lo establecido en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- c) En la factura se debe reflejar de forma discriminada y clara las cantidades y valores correspondientes a la prestación del servicio de energía, así como los relacionados con la venta o adquisición de excedentes de energía tales como modalidad de venta de excedentes, créditos de energía, precio de compra y venta de los excedentes, el valor a pagar por parte del usuario, el valor a pagar por parte del comercializador al usuario AGPE.
- d) La factura incluirá el valor neto de la energía consumida y entregada a la red en los términos de las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- e) Luego de establecer el valor neto, si queda un valor en pesos a favor del usuario AGPE, el comercializador deberá adjuntar un desprendible a la factura del servicio público de energía que indique el valor adeudado por el comercializador y la fecha en la que se hará efectivo para que sea pagado al usuario AGPE según lo establecido en Artículo 115 de esta resolución.



CREG Comisión de Regulación
de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590
2026-05-21T15:58:31-05:00 - Página 52 de 86

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

- f) Será responsabilidad del comercializador y del usuario AGPE informarse y tomar las acciones respectivas según las obligaciones tributarias a su cargo para efecto de la facturación que deban emitir, en el caso de que los valores de los excedentes de energía entregados por el usuario superen los montos establecidos en el Estatuto Tributario y las demás disposiciones emitidas por la DIAN.

Artículo 113. Información adicional a las facturas de los usuarios AGPE. Las facturas de usuarios AGPE tendrán como mínimo la información requerida en este Régimen de Protección del Usuario, en relación con la prestación del servicio, y la siguiente información adicional relacionada con la entrega de excedentes de energía:

1. Nombre del usuario AGPE.
2. Dirección del domicilio del usuario AGPE.
3. Capacidad instalada del usuario AGPE.
4. Establecer si el usuario AGPE utiliza o no FNCER.
5. Período de facturación.
6. Cantidades y valores correspondientes con la venta de excedentes de energía de forma discriminada y clara.
7. Excedentes permutados en el período, en el caso que los excedentes sean menores o iguales a su importación.
8. Valor al cual son liquidados los excedentes permutados en el período, de acuerdo con lo establecido en la regulación.
9. Valor de liquidación de los excedentes que sobrepasen la importación, de acuerdo con lo establecido en la regulación.
10. Excedentes de energía entregados correspondiente al período de facturación.
11. Valores detallados con los que se liquidan los excedentes.
12. Lectura anterior.
13. Lectura actual.
14. Causa de falta de lectura, en los casos que no haya sido posible.
15. Fechas de pago oportuno, suspensión y/o corte.
16. Créditos de energía.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

17. Saldos en dinero que han sido acumulados a favor del usuario AGPE hasta por seis (6) períodos de facturación.
18. Forma de pago seleccionada por el usuario AGPE para el pago de sus excedentes de energía por parte del comercializador.
19. Fecha máxima en la cual se hará el pago al usuario AGPE por parte del comercializador.
20. Valor de la factura.
21. Valor del subsidio.
22. Cuantía de la contribución de solidaridad.
23. Otros cobros.

Artículo 114. Entrega de la factura. El usuario AGPE conocerá los conceptos por entrega o venta de excedentes de energía a través de la factura de servicios públicos de energía que le entrega el comercializador, conforme a los plazos establecidos en el CCU o contrato de servicios públicos, según sea el caso.

Para los usuarios AGPE obligados a facturar conforme al Estatuto Tributario, en el acuerdo especial se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en que el usuario AGPE entregará la factura al comercializador.

No podrán cobrarse servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en el acuerdo especial.

Artículo 115. Pago de la factura. Los pagos que deben hacerse por la entrega de energía a la red por parte de un usuario AGPE o por un comercializador se harán conforme a lo siguiente:

A. Saldo a favor del comercializador

Luego del valor neto, cuando queden saldos en dinero a favor del comercializador, el usuario AGPE cancelará los valores descritos en la factura del servicio público de energía.

B. Saldo a favor del usuario AGPE

En el caso de que haya saldos en dinero a favor del usuario AGPE, los cuales se deben ver reflejados en el desprendible de la factura emitida por el comercializador, el usuario AGPE podrá optar para el pago por parte del comercializador conforme lo siguiente:

1. Utilizar el saldo en dinero a su favor para el pago de los consumos de energía eléctrica de facturas de períodos siguientes. Estos saldos en dinero



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

podrán ser acumulables hasta seis (6) períodos de facturación, haciendo cortes de saldos en los meses de junio y diciembre.

- 2. Que le sean pagados en el mes siguiente a la facturación de la energía.
- 3. Que le sea pagado en dos fechas del año, junio y diciembre, el valor correspondiente al saldo acumulado de hasta seis (6) períodos de facturación anteriores para el caso de facturación mensual y tres (3) períodos para el caso de facturación bimestral.

El plazo máximo y la forma de pago será pactada por las partes en el acuerdo especial. No obstante, el pago se hará efectivo dentro de los cinco (5) primeros días del mes en que se debe hacer el pago, según la opción escogida.

La acumulación de los valores de las facturas no genera el reconocimiento de intereses a favor del usuario AGPE por parte del comercializador.

PARÁGRAFO: Los usuarios AGPE no regulados podrán pactar con el comercializador, períodos de pago diferentes a los aquí señalados.

SUBCAPÍTULO VI

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Artículo 116. Desviaciones significativas en los consumos. El procedimiento dispuesto en el Artículo 94 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 correspondiente a la determinación de la existencia de desviaciones no será aplicable a los usuarios AGPE

Artículo 117. Variaciones en el consumo de usuarios AGPE. El usuario podrá solicitar a la empresa que se investigue cuando exista una variación de su consumo frente a consumos anteriores para lo cual el prestador deberá revisar las causas de dicha variación y una vez determinada hacer los ajustes en la factura del usuario si a ello hay lugar.

SUBCAPÍTULO VII

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Artículo 118. Suspensión del servicio. El incumplimiento de las cláusulas establecidas en el acuerdo especial por parte del usuario AGPE dará lugar a que se suspenda la recepción por parte del comercializador de los excedentes de energía del usuario AGPE, así como la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, conforme a lo previsto en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Así como en lo previsto en el Artículo 70 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Artículo 119. Corte del servicio. El incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas (tres (3) veces en seis (6) meses) para la entrega de excedentes, dará lugar al corte del servicio de recibo y compra de excedentes



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

de energía y, por consiguiente, a la terminación del acuerdo especial para la entrega de excedentes de energía, sin perjuicio de que el usuario siga recibiendo el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

SUBCAPÍTULO VIII

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 120. Deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio. Serán deberes de los usuarios AGPE durante la ejecución del contrato los siguientes:

1. Mantenerse actualizado respecto de los precios a los cuales le serán liquidados sus excedentes de energía.
2. Permitir al comercializador la lectura de sus equipos de medida.
3. Mantener las condiciones de la conexión y el medidor conforme a los parámetros técnicos establecidos en la regulación y en el acuerdo especial.
4. Informar al comercializador cualquier cambio de las condiciones de entrega de sus excedentes de energía.

CAPÍTULO IV

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 121. Causales para la terminación del contrato. Serán causales de terminación de las obligaciones del contrato de compra de excedentes las siguientes:

- a) El corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía conforme lo previsto en el Artículo 119 de la presente resolución.
- b) El cambio de comercializador por parte del usuario AGPE para la entrega de excedentes.
- c) Mutuo acuerdo.
- d) Las demás que se pacten en el acuerdo especial.

Artículo 122. Cambio de comercializador para la entrega de excedentes de energía. El usuario AGPE tiene el derecho de escoger y cambiar el comercializador, dentro de las alternativas existentes, al cual le venderá sus excedentes de energía. Para el cambio, podrá solicitar la terminación de las obligaciones del acuerdo especial según corresponda, en cualquier momento, presentando una solicitud en la que se manifieste su intención a través de los mecanismos dispuestos en las Resoluciones CREG 156 de 2011, 157 de 2011, 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Esta solicitud se debe hacer con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el período siguiente, generando el cobro correspondiente por el servicio.

El comercializador no puede oponerse o solicitarle al usuario AGPE una justificación para su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios para aceptar el cambio, salvo el tiempo de anticipación mínima establecido en el presente artículo.

En este evento, el usuario AGPE deberá inmediatamente informar y reportar al comercializador a través del sistema de trámite en línea de que trata Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, que suscribió un nuevo contrato para la entrega de excedentes de energía.

Artículo 123. Paz y salvo. El comercializador deberá expedir paz y salvo a la terminación del acuerdo de entrega o venta de excedentes con el propósito de evitar reclamaciones posteriores por parte del usuario AGPE.

Artículo 124. Deberes de los usuarios en la etapa de terminación del contrato. Será deber de los usuarios AGPE en la etapa de terminación del contrato informar al Operador de Red (OR) sobre la terminación del contrato de entrega de venta de excedentes con el comercializador.

CAPÍTULO V

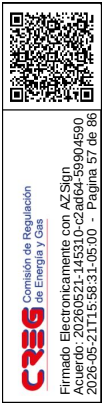
MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS

Artículo 125. Atención de inconformidades. Las reclamaciones por parte de los usuarios AGPE a los comercializadores que reciben sus excedentes de energía se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994. Así como lo dispuesto en el Capítulo VI del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

TÍTULO V

USUARIOS QUE SE BENEFICIAN DE UN EQUIPO DE MEDIDA CON CARACTERÍSTICAS AVANZANDAS Y QUE PERTENEZCAN O NO A LA INFRAESTRUCTURA DE MEDICIÓN AVANZADA (AMI)

Artículo 126. Usuarios con equipo de medida con características avanzadas. Son los usuarios conectados al servicio público de energía eléctrica, cuyo consumo es medido mediante equipos con características avanzadas que pueden tener la capacidad de registrar, almacenar y, cuando aplique, transmitir información detallada de datos de energía eléctrica, a través de sistemas de comunicación. Estos pueden estar: (i) Integrados a la



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Infraestructura de Medición Avanzada (AMI) y (ii) No estar integrados a la Infraestructura de Medición Avanzada (AMI).

El mayor nivel de detalle en la información que brinda el equipo de medida permite que el usuario pueda realizar un seguimiento más preciso de su consumo, optimizar el uso de la energía, acceder a esquemas tarifarios diferenciados y mejorar la toma de decisiones en la gestión de su demanda.

Para establecer si un usuario que cuenta con medición con características avanzadas pertenece o no a la infraestructura de medición avanzada AMI, se cumplen con las siguientes características:

3. Usuarios con medición con características avanzadas que pertenecen a AMI. Estos usuarios deben cumplir con lo siguiente:

- a. El usuario cuenta con un medidor con características avanzadas instalado como parte de estar incluido en un plan de despliegue de AMI que ya ha iniciado su ejecución e implementación por parte del operador de red o el usuario ha solicitado ser incluido en el AMI asumiendo los costos del medidor avanzado requerido.
- b. El usuario cuenta con medidor avanzado con todas las funcionalidades exigidas para AMI de que trata el Artículo 14 y 15 definidas en la Resolución CREG 101 001 de 2022 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan y demás que sean aplicables.
- c. El medidor avanzado está integrado al sistema AMI, permitiendo la transmisión y gestión de datos de consumo, calidad del servicio, eventos y alarmas, y posibilitando el acceso a información detallada por parte del usuario, el operador de red (OR), el comercializador y el Gestor Independiente de Datos e Información (GIDI). Así como, la gestión del servicio y la protección de sus datos personales
- d. El usuario puede ser considerado parte del AMI desde el momento en que su medidor avanzado está instalado, operativo y conectado al sistema de gestión de datos, cumpliendo con los requisitos técnicos y regulatorios
- e. La lectura de su consumo la realiza el operador de red y no el comercializador que lo atiende.

4. Usuarios con medición con características avanzadas que no pertenecen a AMI. Estos usuarios, aunque tienen medición con algunas características avanzadas cumplen lo siguiente:

- a. No han sido considerados como parte de un plan de despliegue de AMI por parte del operador de red o no han solicitado ser parte de este cuando se ha iniciado la implementación de estos planes de despliegue.
- b. No cumplen con todas las funcionalidades requeridas en los Artículos 14 y 15 de la Resolución CREG 101 001 de 2022 para el equipo de medición avanzada.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Parágrafo. La decisión de instalar este medidor con características avanzadas, pero sin cumplimiento de funcionalidades AMI o sin haberse dado el inicio de la implementación del plan de despliegue AMI, es del usuario o de las empresas prestadoras cuando no es asumido por el usuario.

PARTE 1

USUARIOS CON MEDICIÓN CON CARACTERÍSTICAS AVANZANDAS QUE NO FORMAN PARTE DE AMI

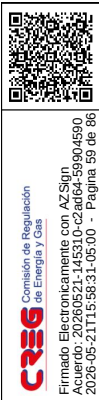
Artículo 127. Servicios adicionales con valor agregado que se pueden ofrecer a los usuarios que cuentan con un medidor con características avanzadas. El prestador del servicio puede ofrecer a usuarios que ya cuenten o que instalen un medidor con características avanzadas, servicios de valor agregado a partir de los datos de energía.

Parágrafo 1. Los servicios con valor agregado ofrecidos por el prestador al usuario deben propender por la garantía, fortalecimiento y empoderamiento de los derechos de usuarios. Así como evitar asimetrías de información, prácticas comerciales abusivas y el uso indebido de datos.

Parágrafo 2. Todo servicio adicional asociado al medidor que sea ofrecido por el prestador al usuario debe demostrar la obtención de un beneficio tal como mejora tangible en control y eficiencia del servicio o reducción de costo. Sin perjuicio de lo anterior, la materialización de estos beneficios dependerá también de la gestión por parte del usuario.

Artículo 128. Tipos de beneficios o servicios con valor agregado que pueden ser ofrecidos por los prestadores al usuario, a partir de un equipo de medida con características avanzadas. Los prestadores podrán ofrecer a los usuarios del servicio público domiciliario y que cuentan con un medidor con características avanzadas, que no forma parte del AMI, entre otros, los siguientes servicios o beneficios adicionales a la prestación del servicio con medida convencional o tradicional:

- 1. Gestión inteligente de consumos.** A partir de la posibilidad del monitoreo en tiempo real del consumo, el prestador podrá ofrecer al usuario servicios que le generen valor agregado y tendientes entre otros a enviar alertas en tiempo real sobre variaciones importantes en consumo, señales de ajuste de hábitos y sugerencias para el uso eficiente y ahorro de energía, así como para la disminución del valor de la factura.
- 2. Facilidad para el cambio de comercializador.** Si el medidor con características avanzadas cumple con las características técnicas, de interoperabilidad y de certificación exigidas por la regulación, permite el cambio de comercializador sin tener que adquirir uno nuevo.
- 3. Tarifas dinámicas.** Teniendo en cuenta la facilidad en la identificación de horario del uso de la energía y el comportamiento del consumo del usuario, el prestador podrá ofrecer tarifas dinámicas de energía, permitiendo el traslado de consumos en periodos de mayor demanda a periodos de menor



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

demanda y de menores precios. Esto siempre y cuando estas tarifas cumplan con lo establecido en la regulación.

- 4. Programas para la disminución del consumo y consecuente ahorro en el valor de la factura.** Ofrecimiento de incentivos para reducción del consumo por parte del usuario y la factura premiando el buen uso de la energía.
- 5. Asesoría y auditoría energética personalizada.** Servicio de diagnóstico del predio con o sin visita técnica para la identificación de oportunidades de mejora en la eficiencia de electrodomésticos y detección de consumos en usos no autorizados.
- 6. Detección temprana y ágil de interrupciones del servicio.** Alarmas por la detección rápida de fallas e interrupciones del servicio, así como la posibilidad sus prontas soluciones.
- 7. Planes de energía tipo suscripción ajustados a la medida del usuario.** Plan de servicio por suscripción donde a través de un pago fijo periódico, se incluye como base una cantidad de consumo y otros servicios adicionales permitiendo previsibilidad y posibilidad de ahorro.
- 8. Precisiones en la facturación.** Menos errores de cobro en la factura, mejor precisión en la determinación del consumo que se factura, eliminación de la posibilidad de facturación por estimaciones, garantizando al usuario el uso de menos tiempo en reclamaciones referentes a errores de medición o de cobro en la factura y en caso de presentarse atención en línea de forma rápida y personalizada.
- 9. Prepago inteligente.** Servicio prepago con opción de facilidad de recargas, alertas inteligentes y predicción de terminación de la energía permitiendo el control del gasto.

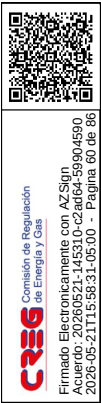
Parágrafo. Todos los servicios acá previstos deben sujetarse a las disposiciones regulatorias que la CREG expida para su correcto desarrollo y aplicación.

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 129. Información. Adicional a la información que se ha contemplado en el Artículo 11 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, el prestador al ofrecer servicios al usuario que se enmarquen en beneficios de medición con características avanzadas deberá informar al usuario lo siguiente:

1. Condiciones bajo las cuales se tomarán los datos del equipo de medida con características avanzadas y se ofrecerán servicios adicionales sobre esta información.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

2. Cuando aplique, costos de los servicios ofrecidos.
3. Propiedad del equipo de medida con características avanzadas y en caso de arrendamiento por parte de la empresa al usuario las condiciones del arrendamiento.
4. Costo del equipo de medida cuando el usuario lo asume y se le va a instalar.
5. Cuantificación estimada del beneficio o servicio que podrá recibir el usuario a partir del aprovechamiento de la medición con características avanzadas.
6. Funcionalidades del medidor comparadas frente a las exigidas para el medidor avanzado en AMI.
7. Posibilidad de que el medidor con características avanzadas que tenga el usuario o se le instale a futuro puede ser integrado al esquema AMI.
8. Condiciones de terminación del servicio
9. Comparación de los beneficios con el esquema tradicional.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 130. Contenido del contrato de condiciones uniformes. Adicional al contenido mínimo en el Artículo 24 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025 se deberá incluir en el contrato de condiciones uniformes claridad sobre lo siguientes aspectos:

1. Valores agregados que se obtienen sobre los servicios ofrecidos a partir del medidor con características avanzadas.
2. Condiciones bajo las cuales los usuarios obtienen los beneficios.
3. Forma a través de la cual el usuario va a acceder a la información de los beneficios (Aplicaciones móviles, navegado web, notificaciones móviles, correo, entre otros).

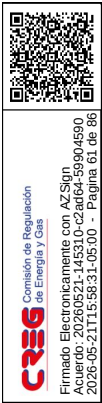
CAPÍTULO III

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPÍTULO I

MEDICIÓN

Artículo 131. Pago por equipo de medida. El suscriptor o usuario es quien debe asumir el pago del equipo de medida con características avanzadas, esto



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

a menos de que se acuerde algo diferente con el prestador del servicio público domiciliario como la posibilidad de que él lo suministre o se lo instale al usuario en calidad de arrendamiento.

Artículo 50. Instalación de equipos de medida con características avanzadas en inmuebles nuevos desarrollados por urbanizadores y/o constructores. Adicional a lo indicado en el Artículo 50 del proyecto de Resolución 705 011 de 2025, en los inmuebles nuevos desarrollados por urbanizadores y/o constructores, los usuarios que los adquieran deberán informarse previamente si el medidor instalado posee características avanzadas, en qué consisten, posibilidad de integración al esquema AMI y las posibilidades que con este medidor se pueda ejercer el derecho a la libre elección del prestador a través del cambio de comercializador.

SUBCAPÍTULO II

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 132. Información mínima que debe contener la factura. Adicional a lo establecido en el Artículo 81 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, el prestador debe incluir en la factura de los usuarios que se benefician de la medida con características avanzadas, lo siguiente:

- 1. Información detallada de los consumos horarios del usuario y su liquidación.
- 2. Un informe que resuma los beneficios obtenidos en el periodo a partir de los servicios o beneficios resultantes de la información del equipo de medida con características avanzado. En todo caso esta información podrá ser suministrada en un documento anexo a esta factura.

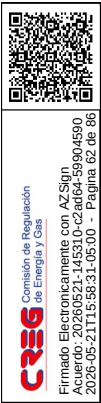
SUBCAPÍTULO III

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Artículo 133. Desviaciones significativas en los consumos. Independiente de que se obtenga la información horaria de los consumos del usuario, los prestadores deberán establecer los consumos para el periodo de facturación y aplicar lo dispuesto en el Subcapítulo IX del Capítulo 4 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Sin perjuicio de lo anterior los prestadores podrán desarrollar mecanismos de verificación de la información diaria de los datos reportados frente a valores típicos o históricos; lo que servirá a los comercializadores de energía en su proceso de análisis de desviaciones significativas previo a la facturación.

Parágrafo. Se deberá informar al usuario el procedimiento de desviaciones significativas que le será aplicado.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO IV

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Artículo 134. Suspensión del servicio. Para la suspensión del servicio de usuarios con medición con características avanzadas que permitan de forma remota hacer dicha suspensión, se aplicará el procedimiento establecido en el numeral 101.2. del artículo 101 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, en especial en lo definido en el numeral 4.

PARTE 2

USUARIOS CON MEDICIÓN AVANZADA QUE FORMAN PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE MEDICIÓN AVANZADA – AMI

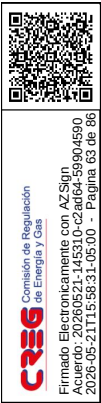
Artículo 135. Inicio de la prestación del servicio para el usuario bajo esquema AMI. El despliegue de AMI implica el cambio gradual de medidores tradicionales a medidores avanzados para los usuarios que han sido contemplados durante el periodo del plan. Así mismo, la integración de los equipos, sistemas y redes de comunicaciones que son requeridas, entre otras cosas para que exista una interacción entre los medidores de los usuarios y las redes del operador del servicio.

La prestación del servicio bajo el esquema AMI se inicia para el usuario cuando su medidor avanzado instalado posterior a los planes de despliegue está operativo y conectado al sistema de gestión de datos, cumpliendo con los requisitos técnicos y regulatorios definidos para tal fin.

Artículo 136. Valor agregado de AMI. En el marco de la prestación del servicio público de energía eléctrica bajo esquema de medición avanzada (AMI), los usuarios tendrán acceso a un conjunto de funcionalidades y beneficios adicionales frente al esquema tradicional. El prestador deberá garantizar en cada fase de implementación, desarrollo y operación, su adecuada divulgación, comprensión y acceso, de conformidad con lo dispuesto en el presente régimen.

Los usuarios AMI podrán percibir, entre otros, los siguientes beneficios:

- 1. Acceso a información detallada del consumo.** Los usuarios podrán acceder a datos detallados y en tiempo real sobre su consumo de energía, facilitando la toma de decisiones para optimizar el uso del servicio.
- 2. Mayor exactitud en la facturación.** La medición y transmisión periódica de información sobre el consumo permitirá identificar problemas de facturación de manera expedita, reduciendo errores y disputas entre usuarios y empresas.
- 3. Comparación y visualización del consumo.** Los usuarios podrán comparar sus patrones de consumo con el promedio de referencia de otros



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

usuarios o zonas, promoviendo la reducción de ineficiencias y el consumo racional.

4. **Libre elección del prestador.** Facilitará el ejercicio del derecho a la libre elección del comercializador de energía, en los términos de la regulación vigente.
5. **Acceso a planes tarifarios diferenciados.** Los comercializadores podrán ofrecer esquemas tarifarios más acordes con los perfiles de consumo de los usuarios, permitiendo condiciones más ajustadas a las necesidades del usuario, esto siempre que se garantice la neutralidad y el cumplimiento de la regulación.
6. **Gestión eficiente del consumo y el ahorro.** La disponibilidad de información permitirá identificar variaciones o anomalías en el consumo, incentivando medidas de eficiencia energética.
7. **Acceso a plataformas digitales y aplicaciones móviles.** Los usuarios podrán consultar su consumo real a través de plataformas web, computadores y aplicaciones móviles, lo que facilita el monitoreo y gestión de su consumo.
8. **Reducción de tiempos de interrupción del servicio.** La infraestructura AMI permitirá la detección y atención oportuna de fallas contribuyendo a la continuidad del servicio.
9. **Beneficios ambientales.** El consumo racional y la autogeneración de energía contribuyen a la reducción de emisiones de carbono y al mejoramiento de la calidad del aire.
10. **Promoción de la competencia en el mercado minorista.** Favorecerá la entrada de nuevos agentes y la ampliación de la competencia y el desarrollo del mercado minorista.
11. **Facilidad para la autogeneración.** AMI facilita la integración de tecnologías de autogeneración, almacenamiento y vehículos eléctricos, permitiendo a los usuarios participar activamente en la transformación energética conforme a la normatividad aplicable.
12. **Reducción de pérdidas de energía.** La infraestructura permite detectar y gestionar el fraude y las pérdidas de energía, lo que puede traducirse en menores costos para los usuarios
13. **Mejoramiento de la calidad del servicio.** El monitoreo y control de la red, junto con la información precisa, contribuyen a mejorar los índices de calidad del servicio eléctrico.
14. **Eficiencia en procesos operativos Ahorro en costos de lectura y facturación.** La lectura remota de los consumos permite un ahorro en los



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

costos asociados a la recolección de información en campo, lo que puede reflejarse en menores tarifas para los usuarios.

15. **Mantenimiento preventivo de la red.** La información de AMI permite a los operadores de red realizar mantenimientos preventivos y anticiparse a la ocurrencia de fallas, beneficiando a los usuarios con instalaciones más robustas y menos interrupciones.

Parágrafo. El prestador del servicio deberá implementar mecanismos de información claros, accesibles y verificables que permitan a los usuarios conocer, entender y hacer uso efectivo de los beneficios asociados al sistema AMI, todo esto ajustado a la regulación.

CAPÍTULO I

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 137. Consideraciones previas al inicio de AMI. En esta etapa se contempla a los usuarios existentes que ingresan o migran al esquema de medición avanzada – AMI o a los usuarios potenciales que ingresan al servicio público domiciliario de energía una vez implementado AMI y ya deben integrarse a este.

Artículo 138. Información. Los prestadores del servicio deberán ofrecer al usuario que se integra al AMI lo siguiente:

1. Informar a los usuarios, el inicio del despliegue de AMI,
2. Aclarar las competencias del OR y los comercializadores, enfatizando que estos últimos no tienen influencia en la definición del despliegue de AMI
3. Las características básicas de los equipos a instalar a los usuarios,
4. El cronograma de desarrollo de los planes de despliegue y tiempos definidos en cada fase o etapa.
5. Los prestadores deben informar a sus usuarios, de manera general, el cronograma del plan de despliegue y de manera particular, a cada usuario, con un mínimo de tres (3) meses de anticipación el momento de la instalación del medidor avanzado al usuario
6. Los derechos de los usuarios, los beneficios de aplicación del esquema y su avance en la implementación.
7. Los prestadores del servicio público de energía eléctrica deberán dar a conocer a los usuarios y potenciales usuarios los beneficios de la infraestructura de Medición Avanzada AMI, entre los cuales, están los siguientes:
 - a. Conocer su consumo horario en forma permanente y tomar decisiones para reducir el costo de la factura.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

- b. Reconexión del servicio del usuario una vez eliminada la causa que origino la suspensión del mismo de forma ágil.
 - c. Información inmediata sobre las interrupciones del servicio para que el prestador pueda solucionarlas rápidamente.
 - d. Lectura del consumo del usuario por parte del prestador de forma remota.
 - e. Mayor entendimiento y precisión sobre el consumo de energía medido y facturado, reduciendo la necesidad de hacer reclamaciones por facturación.
 - f. Cuando sea técnicamente posible, obtener comparaciones de las diferentes ofertas de los prestadores de energía del país para que el usuario seleccione la que mejor se ajuste a sus necesidades.
 - g. Optimizar la operación de la red eléctrica, mejorando la calidad y continuidad del servicio.
 - i. Ejercer el cambio de prestador de forma ágil y sin trámites engorrosos
 - j. Otros que se hayan identificado por parte del prestador.
8. Los prestadores del servicio público de energía eléctrica deberán dar a conocer a los usuarios potenciales y usuarios la tecnología del AMI, su composición, los costos, los usos, las responsabilidades de las partes sobre esta.
9. Cuando se encuentre operativa la actividad complementaria de Gestión independiente de datos e información brindar acceso a la plataforma para que el usuario pueda consultar de una manera fácil, las ofertas de los diferentes Comercializadores de energía y aspectos clave tales como: Tarifas horarias, servicios, cobertura, atención al Cliente, etc.
10. Mientras se encuentre operativa la actividad complementaria de Gestión independiente de datos e información, el comercializador ofrecerá información adicional y relevante con base en los datos de energía eléctrica proveniente de los equipos de medida avanzada.
11. Divulgación de las obligaciones, deberes y derechos que adquiere el usuario frente a la medición avanzada.

Artículo 139. Libre elección del prestador. El usuario potencial y el usuario existente podrán elegir libremente su prestador del servicio en los términos dispuestos en el Artículo 188 de la Resolución 705 011 de 2025 beneficiándose de la infraestructura AMI para hacer el cambio de prestador en cualquier momento de forma ágil.

Artículo 140. Relación derivada del contrato de servicios públicos. La relación entre el usuario AMI y el prestador del servicio público será a través



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

del contrato de condiciones uniformes y conforme a lo dispuesto en el Artículo 23 de la Resolución CREG 705 011 de 2025.

En el esquema AMI, el Operador de Red OR entrará a ser parte en la interacción para la prestación del servicio y para esto deberá:

1. Garantizar la instalación del medidor avanzado al usuario y el correcto funcionamiento del equipo
2. La suspensión y reconexión en coordinación con el comercializador y
3. La lectura de los equipos de medida para la debida liquidación y facturación del consumo por parte del comercializador que atienda al usuario.

Artículo 141. Solicitud del servicio. Una vez se encuentre en funcionamiento el esquema AMI todos los usuarios potenciales accederán al servicio bajo este esquema y siguiendo el procedimiento del Artículo 15 de la Resolución CREG 705 011 de 2024.

En todo caso el usuario hará la solicitud al comercializador que seleccione independientemente de que la responsabilidad de la instalación del medidor avanzado sea del operador de red.

Artículo 142. Solicitud de prestación del servicio que implica cambio de medidor bajo esquema AMI El Usuario interesado en cambiar de comercializador podrá hacerlo de forma ágil a través de la plataforma tecnológica que se implemente para tal fin. Entre tanto, el cambio se registrará por lo dispuesto en los Artículos 123 y 124 de la Resolución CREG 705 011 de 2024.

Artículo 143. Instalación del medidor avanzado. A los usuarios conectados al servicio público de energía eléctrica que forman parte de los planes de despliegue AMI, o que hayan solicitado integrarse a él o que luego de que este implementado y quieran ser usuarios del servicio por primera vez, se le realizará el reemplazo o la instalación de sus equipos de medida a través de los operadores de red.

Artículo 144. Deberes de los usuarios. Una vez entre en funcionamiento el esquema AMI, los usuarios que hagan parte de planes de despliegue AMI, no podrán negarse a la instalación del medidor con características AMI por parte del operador de red.

1. Los usuarios potenciales para acceder al servicio público de energía eléctrica deberán instalar medición avanzada con requisitos AMI.

CAPÍTULO II

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 145. Disposiciones AMI en los contratos. Los comercializadores de energía eléctrica deberán incorporar en los contratos de condiciones



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590
2026-05-21T15:58:31-05:00 - Página 67 de 86

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

uniformes todas las disposiciones requeridas para claridad de las obligaciones referentes a la prestación del servicio al usuario bajo el esquema AMI.

Artículo 146. Información. Durante esta etapa de incorporación de las obligaciones referentes a la prestación bajo esquema AMI se deberá informar a los usuarios como mínimo lo siguiente:

1. Los comercializadores que atiendan usuarios en el sistema de distribución de un OR que inicia el despliegue de AMI, deberán informar a los usuarios las opciones que se tiene para acceder al medidor AMI, entre las cuales esta adquirirlo directamente por medio de una solicitud al OR o a través de los planes de despliegue del OR.
2. Se deberá informar la posibilidad que tiene el usuario que sea parte de un plan de despliegue de un OR, pero que prefiera ser propietario del equipo de medida, de adquirir su propio medidor avanzado, asumiendo los costos. Para lo cual debe solicitar que su comercializador haga la solicitud ante el OR para su instalación. El usuario podrá elegir su medidor siempre y cuando cumpla con los requisitos técnicos exigidos por el prestador del servicio.
3. Informar la posibilidad que tiene el usuario que no se encuentre dentro de un plan de despliegue AMI, de reemplazar su medidor por uno avanzado y que sea considerado dentro de este esquema. Así como el procedimiento que debe surtir para adquirirlo y que le sea coordinada la instalación por parte del OR.
4. Los comercializadores deben informar sobre las condiciones técnicas definidas por el OR para que el usuario pueda adquirir, dentro de las opciones de mercado, los medidores avanzados interoperables con la solución del OR.
5. Información relativa a los costos de la adquisición e instalación del medidor avanzado y la forma de pago.
6. Se debe informar a los usuarios, de manera general, el plan de despliegue, como se adelantará, los beneficios, costos y la obligación de del prestador de notificar de manera particular, a cada usuario con un mínimo de tres (3) meses de anticipación al momento en que se le realizará la instalación del medidor avanzado.
7. Informar al usuario lo que sucederá y el derecho que tiene el usuario en relación con el medidor tradicional que es retirado para la instalación del nuevo medidor avanzado.
8. Indicar los medios de visualización normalizados como plataformas web, computadores, aplicaciones para telefonía móvil o monitores exclusivos, mediante los cuales el usuario podrá acceder a información resultante de AMI



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

9. Se debe informar sobre las obligaciones y deberes que adquiere el usuario frente al esquema AMI
10. Los costos que asumirá el usuario.
11. Una vez esté disponible tener acceso a la plataforma del responsable de la información bajo el esquema definido por AMI, donde pueda consultar de una manera fácil, las ofertas de los diferentes Comercializadores de energía y aspectos clave tales como: Tarifas horarias, servicios, cobertura.
12. Los prestadores de servicios públicos deberán informar las condiciones uniformes del contrato y sus modificaciones en un diario de amplia circulación en el territorio donde prestan sus servicios y mantener actualizada en su página web el contrato para el acceso de los usuarios.
13. Cuando el usuario solicite una copia del contrato, el prestador deberá suministrarla ya sea en medio físico o digital tal y como lo requiera el usuario; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que lo solicite.
14. La forma en que se definirán las tarifas.
15. Informar sobre los medios de visualización normalizados como plataformas web, computadores, aplicaciones para telefonía móvil o monitores exclusivos entre otros en los cuales se proporcionará información al usuario.
16. Las obligaciones del usuario frente al AMI
17. Los costos que asumirá el usuario.
18. Cuando esté disponible, la forma de acceso a la plataforma responsable de la información bajo el esquema definido por AMI, donde pueda consultar de una manera fácil, las ofertas de los diferentes Comercializadores de energía y aspectos clave tales como: Tarifas horarias, servicios, cobertura, músculo de atención al Cliente, etc.
19. Cuando el usuario solicite una copia de lo referente al esquema AMI dentro del contrato, el prestador deberá suministrarla ya sea en medio físico o digital tal y como lo requiera el usuario.

Artículo 147. Contenido del contrato de condiciones uniformes. Una vez se encuentre en desarrollo el esquema AMI por parte de un OR, los comercializadores que atiendan usuarios en el sistema de distribución de ese OR que inicia AMI deberán ajustar las condiciones uniformes de los contratos de que trata el Artículo 24 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025, dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir del inicio del AMI, en donde se debe incluir entre otros lo siguientes aspectos:

1. Alternativas para la instalación del equipo de medida avanzada



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

2. Las condiciones técnicas definidas por el OR para que el usuario pueda adquirir, dentro de las opciones de mercado, aquellos medidores interoperables con la solución del OR.
3. La custodia compartida entre el Usuario y el OR del medidor avanzado, para lo cual, identificando obligaciones y derechos de las partes, incluyendo obligaciones, por parte del usuario, de informar sobre anomalías del medidor o los daños que sean causados.
4. Como el OR y el comercializador garantizan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los Datos.
5. Posibilidad que tiene el usuario AMI que decide reemplazar el medidor a su costo, de escoger entre las alternativas interoperables.
6. Condiciones técnicas definidas por el OR para que el usuario pueda adquirir, dentro de las opciones de mercado, aquellos interoperables con la solución del OR.
7. Claridad sobre la custodia y responsabilidad del cuidado del medidor la cual es compartida entre el usuario y el OR.
8. Obligación del usuario que forma parte del despliegue de AMI de facilitar el cambio del medidor por parte del operador de red.
9. Identificación de la obligación por parte del usuario de informar al comercializador para que este informe al OR sobre anomalías del medidor o los daños que le sean causados.
10. Responsabilidades de los suscriptores o usuarios sobre la adquisición, instalación, mantenimiento y reparación los equipos de medida avanzada.
11. Los mecanismos existentes para llevar a cabo la disposición final de los equipos tradicionales en el marco de lo establecido en la Ley 1672 de 2013 y el Decreto 1076 de 2015.

Parágrafo. Las disposiciones aquí consignadas serán aplicables para todos los usuarios regulados y no regulados, autogeneradores y generadores distribuidos, por lo que los comercializadores deberán incorporarlas en los contratos de condiciones uniformes y dentro de los contratos particulares de prestación del servicio de energía eléctrica, respectivamente.

Artículo 148. Forma del contrato. Se deberá contar con un resumen de las cláusulas específicamente de obligaciones, derechos y deberes de los usuarios frente a AMI, el cual deberá estar publicado en la página web del prestador.

Artículo 149. Modificación del contrato. Cuando los usuarios formen parte de AMI, el comercializador deberá adicionar y modificar el contrato de condiciones uniformes introduciendo las condiciones bajo las cuales se realizará el despliegue y la implementación del mismo, así como los aspectos



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

en relación con medición, liquidación, facturación, información, obligaciones y derechos.

Artículo 150. Deberes de los usuarios. Serán deberes adicionales de los usuarios que entran al esquema AMI los siguientes:

1. Conocer los ajustes que se realicen al contrato de condiciones uniformes una vez se vaya a iniciar los planes de despliegue y la implementación del AMI.

CAPÍTULO III

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 151. Información. En esta etapa, el prestador del servicio deberá brindar la siguiente información al usuario:

1. Informar a los usuarios, mediante medios masivos de comunicación, y de manera recurrente, el inicio del despliegue de AMI, las características básicas de los equipos, los derechos de los usuarios
2. Informar sobre los beneficios de aplicación del esquema y su avance en la implementación.
3. Empoderamiento del usuario. Fomentar la participación de la demanda (gestión eficiente de la energía y respuesta demanda), la virtualización de la medida y la masificación de la medición avanzada (medición flexible)
4. Agilizar la atención al cliente, como los tiempos de recuperación del servicio ante falla, la modificación de las condiciones del contrato del servicio o el acceso a información oportuna y robusta para una mejor toma de decisiones.
5. Informar el cronograma de despliegue y la forma en que se realizará.
6. Señalar las obligaciones del usuario durante el despliegue y en el desarrollo del AMI.
7. Los medios de difusión, por ejemplo, las facturas, deben aportar información suficiente y clara sobre donde se puede encontrar los datos de consumo horario (posibilidad de acceder a los datos de consumo horario incluyendo explícitamente la ruta de acceso a la información).
8. Dar claridad sobre la disposición de los medidores que son retirados o remplazados por el medidor inteligente.
9. Informar sobre la propiedad y responsabilidad de los medidores de AMI.
10. Divulgar la información que estará disponible para el usuario con la Medición Avanzada (AMI): consumo, registros de energía consumida en franjas



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

horarias, históricos de consumo y, cuando aplique perfiles de carga derivados de la medición avanzada.

11. Conocer mi consumo horario en forma permanente para reducir el costo de la factura.
12. Reconectar el servicio en menos de dos horas y sin costo para el usuario (en caso de que este haya sido suspendido por alguna razón).
13. Disponer de información inmediata sobre las interrupciones del servicio para que el prestador las solucione más rápidamente.
14. Evitar la lectura presencial de los medidores y la necesidad de acceder al hogar por parte de funcionarios de las empresas.
15. Incrementar la precisión sobre el consumo de energía facturado, lo que reducirá el número de reclamaciones por facturación.
16. Comparar las tarifas de varios comercializadores de energía en el país y seleccionar la más barata o la que mejor se ajuste a las necesidades de cada usuario.
17. Optimizar la operación de la red eléctrica, mejorando la calidad y continuidad del servicio.
18. Evitar la compra de un medidor avanzado en caso de querer convertirse en un usuario autogenerador a pequeña escala.
19. Acceso flexible a la información de la cuenta del usuario para la toma de medidas de eficiencia energética
20. Reglas asociadas al tratamiento de los datos.
21. Tarifas vigentes del servicio y periodos de vigencia para que pueda comparar esta con otras que le puedan ofrecer.
22. Rangos horarios y sus tarifas aplicables para los periodos de facturación y su comparación con otros prestadores del servicio.
23. Costos de las actividades de la cadena y mecanismos de determinación de la tarifa.
24. Porcentajes y valores de subsidio y contribuciones aplicados y la forma en que fueron calculados.
25. Discriminación porcentual del componente de generación del CU según el mecanismo de compra de energía del comercializador en el mercado mayorista. (Contrato, bolsa, autogeneración, generación distribuida, entre otros)



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

26. Información de evolución de la calidad media del servicio con respecto a la meta establecida por la CREG.
27. Tiempos de Proceso para Peticiones como:
 - Cambio de comercializador.
 - Activación/Desactivación del servicio
28. Información clara sobre la aplicación de los subsidios otorgados por el Gobierno Nacional.
29. Los procedimientos y particularidades de la implementación AMI aplicables a la suspensión del servicio por no pago de la factura.
30. Recomendaciones de seguridad dentro de los inmuebles respecto de seguridad y cuidado de conexiones y electrodomésticos
31. Cómo el usuario puede acceder a sus datos de consumo a través de un portal web o aplicación, y los derechos de uso y privacidad de dichos datos.
32. Responsabilidad del mantenimiento o reemplazo del medidor
33. Costos de conexión, instalación interna, revisión de medidor, suspensión, corte, reconexión y reinstalación y demás servicios que pueda ofrecer el prestador al usuario.
34. Método y periodicidad de facturación, formas de pago.
35. Explicación del contenido de la factura.
36. Información para control de consumo
37. Canales de atención, procedimientos para reportar interrupciones o fallas del servicio, presentar quejas y reclamos
38. Derechos y deberes del consumidor sobre esta etapa de prestación del servicio.
39. Condiciones de la continuidad y calidad del servicio
40. Recomendaciones de uso eficiente de la energía.
41. Contrato de prestación del servicio
42. Indicaciones en las facturas de la ruta en el sitio de internet donde se puede consultar el CCU.
43. Informar en la factura cuando se hagan cambios al contrato



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

- 44. Información detallada de interrupciones del servicio que hayan sido consideradas para el cálculo de indicadores de calidad del servicio, cuando estos la soliciten;
- 45. Atender sin dilaciones las llamadas hechas por los usuarios para informar sobre las interrupciones del servicio y dejar registro de cada una de ellas;
- 46. Informar de manera clara y sencilla la forma en que funciona la regulación de calidad del servicio que se encuentre vigente.

SUBCAPÍTULO I

MEDICIÓN

Artículo 152. Medición individual para AMI. Los usuarios que se benefician del AMI deben contar con un medidor avanzado con las funcionalidades mínimas definidas en el Artículo 14 y 15 de la Resolución CREG 101 001 de 2022 o aquella que la modifique o sustituya.

Artículo 153. Pago por equipo de medida AMI. Independientemente de la propiedad, el usuario o el Operador de Red OR podrán pagar el equipo de medida necesario para la medición del consumo en el AMI, conforme a las formas de adquisición definidas en el Artículo 155 de esta resolución.

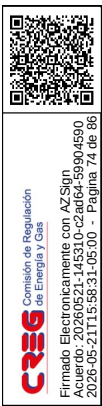
Artículo 154. Propiedad del equipo de medida. El equipo de medida será de propiedad de quien lo hubiere pagado y conforme a la forma de adquisición prevista en el siguiente artículo.

Artículo 155. Adquisición del equipo de medida. Una vez se inicie el plan de despliegue AMI en el mercado de comercialización por parte del OR, la adquisición del equipo de medida avanzado AMI, se podrá efectuar de alguna de las siguientes formas, según la elección del usuario:

- a) **Adquirir su propio medidor avanzado.** El usuario tendrá la oportunidad de escoger, adquirir y coordinar con el OR la instalación del medidor avanzado, según las disposiciones establecidas en los contratos de condiciones uniformes de los comercializadores que atienden en el mercado de comercialización respectivo. En los contratos de condiciones uniformes, los comercializadores deben incluir las condiciones técnicas definidas por el OR para que el usuario pueda adquirir, dentro de las opciones de mercado, aquellos interoperables con la solución del OR.

Para este efecto, el usuario que figure como suscriptor o propietario del inmueble informará que quiere acogerse a este procedimiento de manera expresa y escrita al comercializador que lo atiende, de conformidad con el formato que este último establezca para tal fin.

Una vez determinado que el usuario se acoge a esta alternativa, el comercializador elegido por el usuario informará al OR respectivo para que se realice la instalación con esta condición.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

En este caso, el usuario asumirá los costos de adquisición e instalación del medidor avanzado. El OR deberá entregar el medidor tradicional que desinstale al usuario que figure como usuario titular del servicio asociado con dicho medidor, o al tercero que figure como propietario.

Los medidores incluidos en los contratos serán aquellos interoperables con la infraestructura de medición avanzada dispuesta por el OR.

- b) **Reemplazar el medidor tradicional por un medidor avanzado por parte del OR.** En el evento en que el usuario no acuda a la alternativa del literal anterior, el OR podrá asumir la responsabilidad y la totalidad de los costos de instalación del medidor avanzado y reemplazo del medidor tradicional. En esta opción, el propietario del medidor avanzado será el OR, y deberá entregar el medidor tradicional que desinstale al usuario que figure como usuario titular del servicio asociado con dicho medidor, o a quien figure como propietario.

El usuario deberá facilitar el cambio del medidor. En caso contrario, se entenderá que se justificará la suspensión del servicio en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

El OR deberá informar a los usuarios sobre los mecanismos existentes para llevar a cabo la disposición final de los equipos tradicionales en el marco de lo establecido en la Ley 1672 de 2013 y el Decreto 1076 de 2015, y hará parte de las actividades que se deben llevar a cabo dentro del plazo previsto en el artículo 7.

Parágrafo 1. En el caso de que se requiera efectuar algún tipo de normalización en la instalación del usuario de nivel de tensión 1, los costos asociados podrán ser gestionados por el OR mediante los fondos que manejan recursos públicos para tal fin, o ser asumidos por el OR respectivo. En ningún caso podrán cobrarse directamente al usuario ni incluirse en ninguno de los cargos que remuneran la prestación del servicio.

Parágrafo 2. Los comercializadores que atiendan usuarios en el sistema de distribución de un OR que inicia el despliegue de AMI, deberán modificar sus contratos de condiciones uniformes para que se refleje la situación a) o b), a más tardar dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir del inicio del plan.

Artículo 156. Procedimiento para el Reemplazo de los equipos de medida bajo esquema AMI. El reemplazo de los equipos de medida lo deberá efectuar el OR en coordinación con el comercializador que atienda a un usuario determinado y que así lo solicite, previa divulgación a los usuarios, según las fases de que trata el Artículo 32 de la Resolución CREG 101 001 de 2022 o aquella la modifiquen, adicionen o sustituyan, y con los equipos definidos por el OR se deberá seguir el siguiente procedimiento. Así mismo, se debe considerar lo indicado en el numeral 54.4 del Artículo 54 de la Resolución CREG 705 011 de 2025



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

1. El OR deberá informar al usuario y a través del comercializador mediante un anexo a la factura que realizará el reemplazo del medidor, con una anticipación mínima de tres (3) meses a la fecha prevista del cambio, para que el usuario pueda ejercer su derecho a la instalación de su propio medidor, según lo establece el Artículo 155
- b) En caso de que el usuario adquiera el medidor conforme a lo indicado en el literal a del Artículo 155, este dispone de dos (2) meses contados a partir de la fecha en que se le entrega la comunicación en donde se indique la fecha prevista del cambio, para informar al OR de su decisión y suministrarle el medidor.
2. Si vencido el término de dos (2) meses el usuario no se ha manifestado al respecto, se procederá al reemplazo anunciado por parte del OR conforme al numeral b del Artículo 155.
3. En caso de producirse la manifestación del usuario con la aprobación para el reemplazo del medidor por parte del OR, en un plazo inferior a los dos (2) meses mencionados, el OR podrá efectuar el reemplazo a partir de la fecha de dicha autorización sin que se supere los tres (3) meses previstos inicialmente.
4. Cuando el reemplazo del equipo de medida se realice por lo dispuesto en el literal b del Artículo 155, el plazo máximo no puede superar los tres (3) meses previstos inicialmente.
5. Para el reemplazo o instalación de medidores avanzados se deberá cumplir con lo establecido en el artículo 47 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique o sustituya, y el comercializador que atienda al usuario podrá estar presente durante el procedimiento.

Parágrafo 1. Una vez realizado el reemplazo del medidor de un usuario por otro de medición avanzada, o la instalación del medidor avanzado a un usuario nuevo, independientemente de su propiedad, el OR deberá integrarlo en AMI y registrar esta acción en el GIDI, momento a partir del cual se inicia la responsabilidad de reporte de información.

Hasta tanto las funciones del GIDI empiecen a ser desarrolladas por el agente que se seleccione para el efecto, el OR deberá mantener un listado de usuarios donde se registre la identificación del medidor instalado y la fecha de entrada en operación, y deberá dar aplicación a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 101 001 de 2022.

Parágrafo 2. Cuando se requiera la reposición del medidor avanzado, el OR informará dicha acción al usuario a quien le va a reemplazar el medidor en la oportunidad establecida en el literal k) del artículo 10 de la Resolución CREG 101 001 de 2022. También se deberá informar de esta situación al comercializador respectivo.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

En caso de que se requiera, el OR podrá instalar un medidor avanzado de manera provisional, mientras se surte lo dispuesto en el literal a) del Artículo 154.

Artículo 157. Responsabilidad del equipo de medida. El Usuario y el OR tendrán la custodia compartida del medidor avanzado, para lo cual, el OR podrá solicitar al comercializador que en el contrato de condiciones uniformes se identifiquen las obligaciones y derechos de las partes, incluyendo obligaciones, por parte del usuario, de informar sobre anomalías del medidor o los daños que sean causados.

Artículo 158. Características técnicas de los equipos. Los equipos que conforman la infraestructura de AMI deben cumplir con las características exigidas la Resolución CREG 101 001 de 2022, Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan. Adicionalmente, deberá cumplir con la normatividad técnica expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Resolución 40972 de 2025 o aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Artículo 159. Medición con funcionalidad prepago. Para los usuarios AMI su medidor avanzado servirá para que los comercializadores puedan ofrecer la modalidad de prestación del servicio prepago.

SUBCAPÍTULO II

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

Artículo 160. Usuarios AMI con funcionalidad prepago. Los comercializadores al ofrecer la modalidad de prestación del servicio prepago a sus usuarios deberán seguir las disposiciones previstas en el Subcapítulo IV del Capítulo 4 o aquellas que las modifiquen o sustituyan, a los usuarios que dispongan de un medidor avanzado.

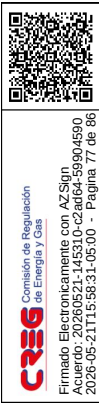
El OR y el comercializador deberán adoptar las medidas necesarias para disponer de la información del consumo neto y del restante prepagado, en cualquier momento. Además, el usuario deberá recibir una notificación agotado el 75% de la cantidad prepagada de energía eléctrica.

SUBCAPÍTULO III

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 161. Periodo de facturación. Los períodos de facturación para los suscriptores o usuarios podrán ser mensuales, bimestrales, trimestrales o semestrales. La fecha de inicio y fin de estos periodos los definirá libremente el prestador y los deberá comunicar al usuario.

Sin embargo, los usuarios siempre tendrán acceso a la información horaria de su consumo dentro de su periodo de facturación.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

Artículo 162. Periodos de facturación flexible para usuarios AMI. Adicional a lo mencionado en el Artículo 162, los prestadores del servicio podrán ofrecer a los usuarios periodos de facturación flexibles con número de días diferentes a los usuales.

Parágrafo. Para estos periodos flexibles, se deberá tener en cuenta los limites mensuales de consumo de subsistencia para la obtención de subsidios.

Artículo 163. Consumo facturable del usuario AMI. El consumo facturable de los usuarios con medición avanzada se determinará así:

$$CF_p = \sum_{fh=1}^{FH} \sum_{d=1}^n \sum_{h=1}^{24} C_{h,d}$$

Donde:

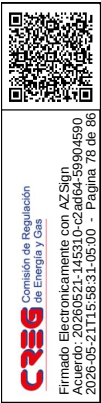
- CF_p:** Consumo facturable en el periodo de facturación.
- Ch, d** Consumo del usuario en kWh en la hora h del día d,
- h** Hora de consumo, tiene un valor entre 1 a 24 horas
- n** Número de días del periodo de facturación de 1 hasta n
- d** Día del periodo, tiene un valor entre 1 y el número de días del periodo de facturación del usuario.
- fh** Franja horaria
- FH** Número de franjas horarias de 1 hasta FH

Parágrafo 1. Las disposiciones señaladas en el presente artículo deberán estar previstas en el Contenido del Contrato de Servicios Públicos del que trata el Artículo 147 de la presente resolución y en el numeral 72.6 de la Resolución 705 011 de 2025

SUBCAPÍTULO IV

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LAS TARIFAS

Artículo 164. Publicación y Aplicación de tarifas para usuarios AMI. Los comercializadores deberán publicar y mantener disponibles las tarifas que ofrecerán en el mercado donde atienden conforme a lo establecido en los Artículo 75 y 76 de la Resolución CREG 705 011 de 2025. Las tarifas deberán estar discriminadas por tarifas mensuales, diarias, franjas horarias u horarias conforme a lo que se encuentre definido en la regulación.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO V

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 165. Liquidación. Para la liquidación se deben utilizar los consumos facturables que han sido determinados conforme a lo establecido en el Artículo 163 en el periodo de facturación del usuario los cuales se deberán liquidar con la tarifa, mensuales, diaria, franjas horarias u horaria que haya sido publicada y sea aplicable en el periodo de facturación conforme a lo establecido en el Artículo 77 de La Resolución CREG 705 011 de 2025.

SUBCAPÍTULO VI

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

Artículo 166. Información mínima que debe contener la factura. Los comercializadores que atienden usuarios AMI deberán suministrar la siguiente información adicional a la prevista en el Artículo 81 del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025:

- 1. Información detallada de los consumos diarios, horarios del usuario, las tarifas aplicables y su liquidación.
- 2. Un informe que resuma los beneficios obtenidos en el periodo a partir de los servicios o beneficios resultantes de la información de AMI.

Artículo 167. Formato de la factura. En caso de que la información detallada resultante de los beneficios AMI no pueda ser consignada en el formato de la factura, se podrá anexar un documento a la factura con esta información.

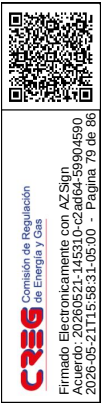
SUBCAPÍTULO VII

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Artículo 168. Desviaciones significativas en los consumos. Independientemente de que se obtenga la información horaria de los consumos del usuario, los prestadores deberán establecer los consumos para el periodo de facturación y aplicar lo dispuesto en el Subcapítulo IX del Capítulo 4 del Proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

Sin perjuicio de lo anterior los prestadores podrán desarrollar mecanismos de verificación de la información diaria de los datos reportados frente a valores típicos o históricos; lo que servirá a los comercializadores de energía en su proceso de análisis de desviaciones significativas previo a la facturación.

Parágrafo. Se deberá informar al usuario el procedimiento de desviaciones significativas que le será aplicado.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

SUBCAPÍTULO VIII

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Artículo 169. Causales de suspensión del servicio. Será causal de suspensión del servicio adicionales a las previstas en el Artículo 101 del proyecto de resolución CREG 705 011 de 2025

1. Cuando se haya iniciado la implementación de AMI, se le haya informado al usuario de la instalación de su medidor AMI y llegue el momento y este no permita o dificulte al OR el cambio del medidor tradicional por el avanzado procederá la suspensión del servicio.

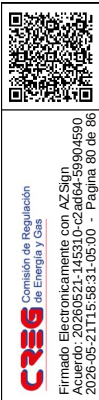
Artículo 170. Suspensión, corte, reconexión y reinstalación del servicio. La ejecución de los procesos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación de un usuario AMI la realizará el OR de forma remota cuando sea posible y según las instrucciones entregadas por el Comercializador que lo represente. Esto conforme lo estipulado en Subcapítulo XI del proyecto de Resolución CREG 705 011 de 2025.

SUBCAPÍTULO IX

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 171. Deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio. Serán deberes de los usuarios AMI en la etapa de prestación del servicio los siguientes:

1. Hacer uso adecuado de los equipos de medición, comunicación y demás infraestructura asociada al sistema AMI, evitando su manipulación, alteración o daño.
2. Permitir el acceso al prestador para la instalación, mantenimiento, revisión o retiro de los equipos cuando sea requerido.
3. Consultar y hacer uso responsable de la información de consumo puesta a su disposición.
4. Reportar oportunamente fallas, anomalías o inconsistencias en la medición o facturación.
5. Cumplir con el pago oportuno de las facturas emitidas por el prestador.
6. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o cualquier acción que genere pérdidas no técnicas.
7. Dar cumplimiento a las demás obligaciones previstas en el contrato de condiciones uniformes y la regulación vigente.



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

CAPÍTULO IV

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 172. Información. El prestador deberá suministrar al usuario información clara, oportuna y verificable sobre las condiciones, causales y procedimientos para la terminación del contrato, así como sobre las opciones disponibles para el cambio de comercializador

Artículo 173. Terminación del contrato. El usuario deberá seguir lo previsto para el cambio de prestador en el Capítulo V de la Resolución CREG 705 011 de 2025.

Parágrafo. Una vez se encuentre en operación la herramienta tecnológica, el usuario podrá realizar el cambio de comercializador en línea y conforme a los procedimientos que se definan.

Artículo 174. Requisitos para el cambio de comercializador en AMI. Serán requisitos adicionales para que el usuario pueda ejercer su derecho de cambio de comercializador en AMI los siguientes:

- 1. Cumplir con las condiciones técnicas requeridas para la prestación del servicio bajo AMI.
- 2. No encontrarse sujeto a restricciones regulatorias para el cambio.
- 3. Autorizar el tratamiento y transferencia de la información necesaria para el proceso de cambio.

CAPÍTULO V

TRATAMIENTO DE DATOS DE AMI

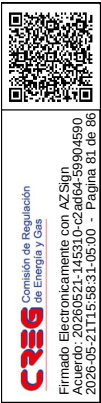
Artículo 175. Titularidad y tratamiento de datos AMI. La titularidad y el tratamiento de los datos de energía eléctrica que sean obtenidos del medidor avanzado del usuario corresponderá a lo dispuesto al Artículo 9 de la Resolución CREG 705 011 de 2025

CAPÍTULO VI

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, CAPACITACIONES

Artículo 176. Divulgación y comunicación a los usuarios. Los prestadores deberán garantizar al usuario durante la implementación, desarrollo y operación de AMI lo siguiente:

- a. **Divulgación al público.** Se debe dar divulgación de los planes de despliegue y esta debe realizarse con la anticipación suficiente buscando que los usuarios hagan parte del desarrollo de este, de manera objetiva,



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

presentando los aspectos positivos y negativos en caso de identificarse, con material diseñado con lenguaje claro, y enfatizando los beneficios de la información en línea obtenida con AMI.

- b. **Soporte constante para el empoderamiento del usuario.** Con el objetivo de dar a conocer al usuario los detalles de la prestación del servicio y de proveerle información útil que le permita tomar mejores decisiones de consumo, de explicar las eficiencias que se obtendrán con la instalación de AMI y de establecer y robustecer los canales de comunicación con la ciudadanía; se deben diseñar estrategias de atención en línea a los usuarios que permitan resolver las situaciones presentadas en las distintas etapas de instalación y operación de AMI, e incluso, que permitan conocer el procedimiento para efectuar el cambio de comercializador para aprovechar las condiciones de competencia. Igualmente, dentro de las estrategias de divulgación y empoderamiento, se deben hacer expresas las competencias del OR y los comercializadores respecto de AMI, enfatizando que estos últimos no tienen influencia en la definición de su despliegue.

TÍTULO VI

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 177. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 178. Derogatorias. Con esta resolución se deroga:

Resolución CREG 108 de 1997

Resolución CREG 096 de 2004

Resolución CREG 046 de 2012

Artículos 3, 10, 11, 16 y 18 de la Resolución CREG 037 de 2018

Resolución CREG 135 de 2021

Art. 13 y 15 Resolución CREG 101 026 de 2022

Literal g artículo 4, y artículos 5, 6 y 7, Literales b y c del artículo 22 de la Resolución CREG 101 001 de 2022

Artículo 22 Resolución CREG 101 072 de 2025

Todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., a los catorce (14) días del mes de mayo de 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

TABLA DE CONTENIDO

LIBRO I3

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELECTRICA.....3

TITULO I 3

USUARIOS REGULADOS 3

TITULO II 3

USUARIOS NO REGULADOS 3

TITULO III 3

USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CLASIFICADOS POR ZONAS CON CARACTERÍSTICAS PARTICULARES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, USUARIOS CLASIFICADOS COMO AUTOGENERADORES Y USUARIOS QUE PERCIBEN LOS BENEFICIOS DE LA MEDICIÓN CON CARACTERÍSTICAS AVANZADAS QUE ESTAN O NO INTEGRADOS A AMI. 3

SUBTÍTULO I8

USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CLASIFICADOS POR ZONAS CON CARACTERÍSTICAS PARTICULARES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO8

USUARIOS UBICADOS EN ZONAS NO INTERCONECTADAS – ZNI.....8

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO8

ETAPA CONTRACTUAL 13

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 16

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 20

USUARIOS UBICADOS EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO - ZDA.....21

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO 22

ETAPA CONTRACTUAL 22

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 24

USUARIOS UBICADOS EN ÁREAS ESPECIALES28

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO 30

ETAPA CONTRACTUAL 31

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 34

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 39

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, CAPACITACIONES40

USUARIOS UBICADOS COMUNIDADES ENERGÉTICAS40

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 40

USUARIOS UBICADOS EN ZONAS FRANCAS42

USUARIOS QUE SE CLASIFICAN COMO AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA 42

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO 42



Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques "segunda entrega"

ETAPA CONTRACTUAL	44
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	50
ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	56
MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS	57
USUARIOS QUE SE BENEFICIAN DE UN EQUIPO DE MEDIDA CON CARACTERÍSTICAS AVANZADAS Y QUE PERTENEZCAN O NO A LA INFRAESTRUCTURA DE MEDICIÓN AVANZADA (AMI)	57
USUARIOS CON MEDICIÓN CON CARACTERÍSTICAS AVANZADAS QUE NO FORMAN PARTE DE AMI	59
ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO	60
ETAPA CONTRACTUAL	61
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	61
USUARIOS CON MEDICIÓN AVANZADA QUE FORMAN PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE MEDICIÓN AVANZADA – AMI	63
ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO	65
ETAPA CONTRACTUAL	67
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	71
ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	81
TRATAMIENTO DE DATOS DE AMI	81
CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, CAPACITACIONES	81
OTRAS DISPOSICIONES	82



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Proyecto_resolución_CREG_705_013_2026

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590

Creación: 2026-05-21 14:53:10

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-21 15:58:27



Escanee el código
para verificación

Firma: Director ejecutivo (E)

William M.

William Abel Mercado Redondo

william.mercado@creg.gov.co

8722126

Experto comisionado

CREG

Revisión: Jefe Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales - OARE

Juan Carlos Bedoya

jcbedoya@minenergia.gov.co

18519566

Jefe de la Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales

Ministerio de Minas y Energía



CREG Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590
2026-05-21 15:58:31-05:00 - Página 85 de 86

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Proyecto_resolución_CREG_705_013_2026			
Comisión de Regulación de Energía y Gas gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260521-145310-c2ad64-59904590		Creación: 2026-05-21 14:53:10	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-05-21 15:58:27	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Juan Carlos Bedoya jcbedoya@minenergia.gov.co Jefe de la Oficina de Asuntos Regulatori Ministerio de Minas y Energia	Aprobado	Env.: 2026-05-21 14:53:25 Lec.: 2026-05-21 15:42:23 Res.: 2026-05-21 15:42:27 IP Res.: 190.121.152.4
Firma	William Abel Mercado Redondo william.mercado@creg.gov.co Experto comisionado CREG	Aprobado	Env.: 2026-05-21 15:42:27 Lec.: 2026-05-21 15:58:22 Res.: 2026-05-21 15:58:27 IP Res.: 190.71.147.18