Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 1 de 27

Bogotá, D.C.,

CREG
Fecha: 2026-08-27 15:55:40
Radicado: S2026007097
Radicados Asociados:
Total Anexos: 0 No. Folios: 25
Destino: H.S. CAMILO TORRES VILLALBA
Para Respuesta o Adicionales Cite No. de Radicado

Honorables Senadores
JUAN FERNANDO ESPINAL RAMÍREZ
Presidente
DAVID DE JESÚS BETTIN GÓMEZ
Secretario
Comisión Quinta Constitucional Permanente
Senado de la República
controlpoliticocomisionquinta@senado.gov.co
Bogotá

Asunto: Respuesta al cuestionario formulado por el Honorable Senador Camilo Andrés Torres Villalba, en el marco de la proposición No. 11 de 2026, sobre la Resolución CREG 101 120 de 2026, incluyendo los numerales 5 y 6 originalmente dirigidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y trasladados a esta Comisión.

Radicados CREG E2026012486 y E2026012577

Respetados Presidente y Secretario:

Hemos recibido el cuestionario del asunto, formulado por el Honorable Senador Camilo Andrés Torres Villalba en el marco de la proposición No. 11 de 2026, mediante el cual se dirige a la Comisión una serie de preguntas relacionadas con la Resolución CREG 101 120 de 2026, por la cual se estableció un programa transitorio de incentivos al uso eficiente de energía eléctrica para contribuir a la

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 2 de 27

reducción de la demanda regulada durante situaciones de estrechez energética, baja hidrología o riesgo para la confiabilidad del suministro.

Adicionalmente, mediante comunicación con radicado CREG E2026012577 del 26 de agosto de 2026, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) trasladó a esta Comisión, para lo de su competencia, los numerales 5 y 6 del mismo cuestionario, originalmente dirigidos a dicha Superintendencia.

Previo a dar respuesta a las preguntas originalmente remitidas por el Honorable Senador y aquellas trasladadas por la SSPD, nos permitimos señalar que la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) ejerce las funciones de regulación de los servicios públicos domiciliarios de electricidad y gas combustible en los términos previstos en las Leyes 142 y 143 de 1994 y demás normas aplicables, así como algunas asociadas a la cadena de distribución de combustibles líquidos.

En ese marco, a continuación, se atienden las preguntas dirigidas a la Comisión en el referido cuestionario, en el mismo orden en que fueron formuladas. Asimismo, se incluyen al final las preguntas trasladadas por la SSPD.

1. *“Sírvase explicar qué otras circunstancias además de las señaladas en la Resolución 101 120 pueden afectar o amenazan hacerlo frente a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias, en el marco de la crisis del sistema eléctrico nacional. En este contexto, explique la temporalidad de la medida más allá del restablecimiento de la normalidad”.*

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 3 de 27

En los considerandos de la Resolución CREG 101 120 de 2026 quedó consignado de manera expresa, como parte de su motivación, lo siguiente:

"En atención a la publicación, en el mes de julio de 2026, del Boletín 215 de Seguimiento del Fenómeno ENOS, emitido por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), las condiciones oceánicas y atmosféricas del Pacífico ecuatorial corresponden a un Fenómeno de El Niño que alcanzó la categoría moderada de acuerdo con el Índice Oceánico de El Niño (ONI) y que refleja señales de acoplamiento océano-atmósfera. La Temperatura Superficial del Mar (TSM) persiste con valores por encima de lo normal en las cuatro regiones de seguimiento del Pacífico ecuatorial, con anomalías que fluctuaron entre 1,2 °C y 2,8 °C, y las temperaturas subsuperficiales registran anomalías positivas superiores a 4,0 °C en amplios sectores de la cuenca.

El referido boletín señala que, de acuerdo con el reporte más reciente del Centro de Predicción Climática (CPC) de la NOAA, las condiciones de El Niño continúan y se prevé que se fortalezcan hasta el final del año, con una probabilidad del 97% de que persistan hasta comienzos de la primavera de 2027.

Los centros internacionales de monitoreo climático coinciden en el diagnóstico y anticipan un evento de intensidad creciente; la Oficina de Meteorología de Australia considera que el episodio de El Niño se ha establecido y podría situarse entre los más intensos registrados desde 1950, y el CPC y el International Research Institute (IRI) estiman una probabilidad del 81% de El Niño en categoría muy fuerte hacia el trimestre octubre-diciembre. El IDEAM señala la probable persistencia de condiciones de El Niño durante el segundo semestre de 2026 y la primera parte de 2027".

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 4 de 27

Dada la ocurrencia confirmada del Fenómeno de El Niño y su intensificación proyectada durante el segundo semestre de 2026, la Comisión encontró necesaria la adopción de medidas regulatorias orientadas a fortalecer de manera oportuna la confiabilidad y disponibilidad de energía en el SIN, tomando como base las disposiciones transitorias que, por un lado, incentiven a los usuarios a ahorrar energía mediante la toma de decisiones de consumo eficientes, y por el otro, desincentiven incrementos en el consumo.

Así, desde el objeto de la Resolución CREG 101 120 de 2026 (artículo 1) se estableció un programa de incentivos monetarios al uso eficiente de energía eléctrica por parte de usuarios regulados, para contribuir a la reducción de la demanda durante situaciones de estrechez energética, baja hidrología o riesgo para la confiabilidad del suministro, en el contexto de la coyuntura asociada al Fenómeno de El Niño 2026-2027 —ya confirmado por las autoridades competentes—.

La Comisión enfatiza que la adopción de estas medidas responde a la necesidad de gestionar de manera oportuna y responsable la demanda regulada durante una coyuntura de baja hidrología como la ya anunciada. En estas condiciones, la reducción del consumo produce un primer efecto favorable aun antes de comprometer recursos de mayor costo, pues al disminuir la energía que debe atenderse con generación hidráulica, se atenúa el ritmo de desembalse —el descenso de los niveles de los embalses— y se conservan reservas hídricas que permiten transitar la coyuntura sin acudir en mayor medida a la generación térmica.

Cuando resulta necesario incrementar la generación de respaldo —señaladamente la generación térmica, de mayor costo de operación que la

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 5 de 27

hidráulica—, el mayor costo de abastecimiento se refleja en el costo marginal del sistema y, a través del componente de generación del costo de prestación del servicio, es objeto de traslado a los usuarios.

Por una y otra vía, al moderar el consumo agregado durante el periodo de estrechez, el programa contribuye a preservar los niveles de los embalses y a limitar la necesidad de acudir a esa generación más costosa, conteniendo las presiones al alza sobre el costo de prestación del servicio, en beneficio de todos los usuarios regulados y, en particular, de los hogares y los pequeños comercios.

En un escenario más extremo, en el que el Fenómeno de El Niño llegara a alcanzar una intensidad o una persistencia superiores a las proyectadas, esa misma conservación de los embalses mediante la moderación de la demanda amplía el margen de seguridad operativa del sistema y reduce la probabilidad de que lleguen a configurarse situaciones de riesgo para el suministro.

Sobre este punto, la Comisión estima necesario precisar que los niveles de los embalses se mantienen actualmente en rangos adecuados —en niveles superiores al ochenta por ciento (80%) a julio de 2026, según el Boletín 352 de XM — y que la medida tiene, por tanto, un carácter estrictamente anticipatorio y preventivo frente a un riesgo verificado por las autoridades competentes. Su finalidad es actuar de manera oportuna para evitar que un eventual agravamiento de la coyuntura llegue a traducirse en afectaciones para los usuarios regulados.

Además de la coyuntura climática asociada al Fenómeno de El Niño, la atención de la demanda puede verse afectada o amenazada por distintas condiciones de oferta, infraestructura y operación del sistema. Para la expedición de la Resolución CREG 101 120 de 2026, el diagnóstico sectorial consideró, entre otros elementos,

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 6 de 27

que la demanda proyectada del SIN superaba la Energía Firme para el Cargo por Confiabilidad (ENFICC) para el periodo 2026-2027 y que persistían retrasos en la entrada de nueva capacidad de generación y en proyectos de expansión del Sistema de Transmisión Nacional. Estas circunstancias reforzaban el carácter anticipatorio de una medida dirigida a gestionar la demanda antes de que se materializara una situación de mayor estrechez

De otra parte, el sismo de magnitud 7.4 del 10 de agosto de 2026, con epicentro en San José del Palmar (Chocó), que dio lugar a la declaratoria de desastre nacional mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, llevó a que la Comisión difiriera el inicio del programa mediante la Resolución CREG 101 126 del 21 de agosto de 2026 y a excluir de su aplicación a los usuarios ubicados en los municipios afectados según la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), como circunstancia sobreviniente constitutiva de fuerza mayor.

En cuanto a la temporalidad de estas medidas, el artículo 1 de la Resolución CREG 101 120 de 2026 dispone de manera expresa que este programa es de carácter **transitorio y excepcional**.

En el artículo 26 de la referida resolución, la duración del programa quedó acotada a seis (6) meses contados desde la fecha de inicio. Solo podrá prorrogarse por periodos sucesivos de hasta seis (6) meses **siempre y cuando persistan las condiciones de estrechez energética, baja hidrología o riesgo para la confiabilidad**. Asimismo, el mismo artículo prevé que la CREG podrá dar por terminado anticipadamente el programa cuando cesen las condiciones que justifican la medida.

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 7 de 27

A ello se suma que la propia habilitación legal de la medida —el numeral 2.2.3.2.1.4 del Decreto 1073 de 2015, adicionado por el Decreto 2108 de 2015— dispone que las medidas extraordinarias de esta naturaleza rigen hasta por seis (6) meses, prorrogables, y que la CREG está obligada a levantarlas una vez se restablezca la normalidad. La temporalidad no depende, por tanto, de una decisión discrecional de la Comisión, pues cuando se restablezca la normalidad la medida debe levantarse.

En consecuencia, el programa establecido mediante la Resolución CREG 101 120 de 2026 no se prolonga más allá del restablecimiento de la normalidad y el mecanismo de incentivos monetarios para los usuarios regulados cesa cuando las condiciones que lo justifican dejan de concurrir. Subsisten únicamente, con posterioridad a la terminación, las obligaciones de liquidación, conformación y distribución de las bolsas por periodo y el recaudo de la cartera pendiente, con el único propósito de cerrar de manera ordenada el programa.

2. *En el proceso de estructuración y expedición de la Resolución CREG No. 101 120 de 2026, ¿la Comisión tuvo en consideración la experiencia y los resultados obtenidos con el programa transitorio de incentivos al uso eficiente de la energía, establecido mediante la Resolución CREG No. 101 042 de 2024? En particular, ¿qué resultados, aprendizajes o ajustes derivados de dicho antecedente fueron incorporados en el diseño del nuevo mecanismo?*

Conviene precisar en este punto que la Resolución CREG 101 042 de 2024, soportada en el Documento CREG 901 070 de 2024, se expidió el 20 de abril de 2024 ante la baja hidrología del periodo 2023-2024. No obstante, dicho programa fue terminado anticipadamente mediante Circular CREG 23 de 2024 y no llegó a producir efectos, por cuanto los niveles de los embalses se recuperaron antes de

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 8 de 27

que fuera necesaria su materialización. Por esa razón, la Resolución 101 042 de 2024 no cuenta con evidencia empírica de resultados que pueda invocarse como prueba de efectividad. Su aporte al presente diseño fue el de referente metodológico.

El antecedente de 2016 aporta, en particular, experiencia operativa en la aplicación de mecanismos de gestión de demanda. La Resolución CREG 029 de 2016 y sus modificaciones, expedidas durante el Fenómeno de El Niño 2015-2016, utilizaron incentivos para promover reducciones de consumo y permitieron desarrollar capacidades de reporte y seguimiento a cargo del ASIC que sirven de soporte operativo al programa actual.

Dentro de los principales aprendizajes incorporados en la Resolución 101 120 de 2026, se resaltan: (i) la exclusión de usuarios por razones de protección y operatividad del programa, entre ellos instituciones de salud y establecimientos educativos, así como usuarios cuya determinación del consumo no se realiza mediante lectura del medidor y usuarios con modalidad prepago; (ii) la determinación de una meta individual diaria y no estándar para todos los ciclos reconociendo diferencias en su duración; (iii) el uso de factores de cobro diferenciados por tipo de usuario para reconocer las diferencias en capacidad de pago asociadas a los distintos tipos de usuarios regulados; (iv) la distribución de lo recaudado entre los usuarios que consuman por debajo de su meta para garantizar el autofinanciamiento del programa; y (v) el esquema de seguimiento a cargo del ASIC.

A su vez, la Resolución CREG 101 120 de 2026 introduce mejoras sustantivas respecto de sus antecedentes, entre ellas: (i) una línea base de consumo más robusta, construida como la mediana de los consumos promedio diarios de doce

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 9 de 27

(12) meses, en lugar de una meta construida a partir del último ciclo completo de lectura con una regla de ajuste basada en los tres ciclos anteriores, como ocurría en el esquema de 2024; (ii) bandas de neutralidad simétricas del diez por ciento (10%) a por encima y por debajo de la meta; (iii) la normalización del ahorro por la meta individual acumulada, que permite que usuarios de distinto tamaño participen en igualdad de condiciones por la eventual obtención de beneficios.

Adicionalmente, el factor de cobro de usuarios regulados comerciales e industriales se moderó de 2,0 (2024) a 1,70 (2026), y se incorporó una regla de meta de referencia que amplía la cobertura del programa a usuarios de reciente vinculación que el proyecto excluía.

3. *¿La CREG realizó un análisis diferenciado de las condiciones particulares de la Región Caribe, incluyendo las características de su demanda, condiciones de prestación del servicio, situación de los mercados de comercialización y capacidad de respuesta de los usuarios frente a las señales económicas previstas en la resolución, antes de adoptar un esquema de aplicación general para la demanda regulada del país? En caso afirmativo, ¿cuáles fueron las principales conclusiones de dicho análisis y cómo se reflejaron en el diseño de la medida?*

La Comisión consideró de manera particular las condiciones y observaciones planteadas respecto de la Región Caribe, tanto a través de las reglas generales de diseño orientadas a capturar la heterogeneidad territorial y de consumo, como mediante el análisis de los comentarios específicos recibidos durante la consulta pública. Este análisis no se estructuró como un estudio regional autónomo con una metodología separada de la aplicada al resto del Sistema Interconectado Nacional,

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 10 de 27

sino como parte integral de la evaluación del diseño regulatorio antes de la expedición de la resolución definitiva.

La multiplicidad de heterogeneidades que determinan el consumo de los usuarios regulados —entre ellas la ubicación geográfica, el clima, la altitud, los hábitos de consumo, la composición de los hogares y otras características socioeconómicas y demográficas— fue analizada y recogida con la mayor granularidad posible mediante reglas aplicables a cada usuario y a cada mercado de comercialización.

La regla general consiste en que la meta individual diaria se determine con base en el propio consumo histórico del usuario, mediante la mediana de sus consumos promedio diarios de los ciclos completos facturados durante los doce (12) meses anteriores a la entrada en vigencia de la resolución. De esta manera, las características estructurales del consumo propias de cada usuario —incluidas las asociadas al clima y a la estacionalidad— quedan incorporadas en su línea base.

Adicionalmente, para los usuarios residenciales la meta no puede ser inferior al consumo de subsistencia aplicable, el cual se determina en función de la altitud sobre el nivel del mar. Asimismo, cuando debe utilizarse una meta de referencia por insuficiencia de historia propia, esta se construye dentro del mismo mercado de comercialización y a partir de usuarios de la misma categoría de usuario y del mismo tipo de área urbana o rural. El diseño contempla también factores de cobro diferenciados por tipo de usuario, una banda neutral alrededor de la meta y un tope al cobro adicional referido al Costo Incremental Operativo de Racionamiento.

Con ello, las condiciones particulares de consumo de las distintas regiones del país, incluida la Región Caribe —así como la composición del hogar, el clima, los hábitos de uso y cualquier otro determinante del consumo— quedan reflejadas en

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 11 de 27

la línea base de cada usuario. Como quedó señalado en el documento de soporte que acompaña la Resolución CREG 101 120 de 2026, las reglas establecidas para el cálculo de la meta capturan la heterogeneidad en el consumo de manera endógena y con la máxima granularidad posible, la del usuario individual.

De otra parte, la Comisión analizó y documentó cada una de las trescientas treinta (330) observaciones de los treinta y ocho (38) remitentes que se pronunciaron en el marco de la consulta pública de estas medidas (proyecto de resolución 701 131 de 2026), entre ellas varias relacionadas con la aplicación del programa en la Región Caribe. Esta información puede ser consultada en la matriz anexa al Documento CREG 901 416 de 2026, disponible en el Gestor Normativo de la CREG a través del siguiente enlace de acceso público: https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/originales/Resoluci%C3%B3n_CREG_101_120_2026/

Frente a la observación de que en esa región el consumo difícilmente tiende a la baja y de que su determinación se efectúa con frecuencia por estimación, promedio o aforo, y no por lectura directa del medidor, debe precisarse que el programa, conforme al régimen de no inclusión del artículo 4 —desarrollado en la memoria justificativa de la resolución (Documento CREG 901 416 de 2026)—, ofrece dos protecciones de distinto alcance y que se presentan a continuación.

En primer lugar, los usuarios cuya determinación del consumo se realice mediante procesos distintos a la lectura de medidor no son incluidos en el programa (artículo 4); es decir, no se les fija meta individual, no se les aplica cobro adicional y no participan del reconocimiento del ahorro; esta es la regla que opera respecto de los usuarios de la región cuyo consumo no se determina mediante lectura del medidor.

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 12 de 27

En segundo lugar, y para el supuesto distinto de los usuarios que sí cuentan con medidor pero que, por circunstancias coyunturales, registren un ciclo determinado por estimación, dicho ciclo se neutraliza (artículo 9): no genera cobro adicional ni reconocimiento de ahorro, se excluye del consumo ahorrado reconocido acumulado y de la meta individual acumulada, y no se computa en el cálculo de la meta (artículo 6, parágrafo 1). En ambos supuestos, una facturación estimada por encima del consumo real no da lugar a cobro adicional en cabeza del usuario.

Frente a la observación sobre el efecto pasivo de la mayor temperatura durante El Niño sobre el consumo —particularmente relevante en climas cálidos—, la Comisión señaló que la meta, al construirse como la mediana del propio consumo histórico de doce (12) meses, ya incorpora el perfil térmico del usuario, incluidos los periodos más cálidos del año y el uso de refrigeración, y que la banda neutral hasta el ciento diez por ciento (110%) de la meta absorbe las variaciones ordinarias asociadas a la temperatura sin generar cobro adicional.

Por último, frente a un cuestionamiento sobre la pertinencia de la medida en el contexto particular de la Costa Caribe, la Comisión reiteró que la meta se calcula sobre el propio historial de cada usuario —que incorpora su estacionalidad—, que el cobro adicional recae únicamente sobre el consumo que supera el ciento diez por ciento (110%) de esa meta y que el consumo de subsistencia, determinado en función de la altitud, está siempre protegido. Además, la CREG subrayó que el esquema es excepcional y transitorio, no modifica la tarifa del servicio y que los recursos recaudados no ingresan al presupuesto nacional ni se trasladan por vía tarifaria, sino que circulan entre los usuarios del mismo mercado de comercialización.

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 13 de 27

En adición a lo anterior, esta Comisión encuentra pertinente resaltar que el programa establecido mediante la Resolución CREG 101 120 de 2026 no impone un cobro adicional por el solo hecho de que el usuario no reduzca su consumo. El cobro se causa únicamente cuando el consumo facturado del ciclo supera el ciento diez por ciento (110%) de la meta individual correspondiente, construida, como regla general, a partir del histórico del propio usuario. En consecuencia, mantenerse dentro de la banda neutral prevista por el programa no genera cobro adicional.

4. *¿Cuáles fueron las razones técnicas, económicas y regulatorias que llevaron a la CREG a focalizar el programa exclusivamente en la demanda regulada? ¿La Comisión evaluó la posibilidad de incorporar mecanismos de gestión eficiente de la demanda aplicables a los usuarios no regulados? En caso afirmativo, ¿cuáles fueron las razones para no incluirlos? Y, en caso negativo, ¿se encuentra la CREG trabajando en el diseño de mecanismos o señales de gestión de demanda dirigidos a los usuarios no regulados?*

La focalización en la demanda regulada obedece a la propia arquitectura del instrumento. El programa se construye sobre metas individuales derivadas de los ciclos de lectura del medidor y sobre la tarifa regulada de referencia, variables que existen para los usuarios regulados atendidos por comercializadores minoristas y que carecen de equivalente en el segmento no regulado.

La Comisión sí evaluó la posibilidad de extender este instrumento a los usuarios no regulados —cinco (5) remitentes lo propusieron durante la consulta pública— y no la acogió, por una razón que no equivale a desatender ese segmento. Un programa cimentado en metas por ciclo de lectura y en la tarifa regulada de referencia no dispone de las variables necesarias para operar sobre usuarios que

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 14 de 27

contratan su suministro en condiciones libremente negociadas; se trata de una limitación operativa del diseño de este instrumento, y no de una decisión de dejar la demanda no regulada al margen de la gestión eficiente del consumo.

La gestión y la respuesta de la demanda de los usuarios no regulados se promueven a través del instrumento concebido para ese segmento: el programa de participación activa de la demanda en la bolsa de energía, establecido por la Comisión mediante la Resolución CREG 101 111 de 2026. De este modo, la Comisión sí contempla y apalanca los incentivos al ahorro y a la eficiencia en el consumo por parte de los usuarios no regulados, pero a través del mecanismo idóneo para sus características —contratación libre y capacidad de gestión activa de su demanda—, y no mediante la extensión de un programa diseñado sobre variables propias de la demanda regulada.

Sin perjuicio de lo anterior, la Resolución CREG 101 120 de 2026 impone a los comercializadores el deber de adelantar campañas informativas de uso eficiente dirigidas también a sus usuarios no regulados.

5. *Respecto del artículo 12 de la Resolución 101 120, como la bolsa solo se distribuye entre usuarios del mismo comercializador y mercado, ¿qué ocurrirá en territorios donde haya alto ahorro, pero bajo recaudo por mora o baja capacidad de pago? La resolución contempla que el beneficio puede ser cero si no hay recaudo efectivo.*

Es preciso distinguir dos situaciones que la pregunta agrupa bajo la expresión “beneficio cero”. La primera es que, en un mercado en el que los usuarios en conjunto ahorren o mantengan su consumo habitual, prácticamente no habrá consumo en exceso que cobrar y, por tanto, poco o nada que distribuir. Ese

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 15 de 27

resultado no es una falla del programa, sino uno de sus posibles resultados exitosos.

La segunda es la que plantea la pregunta: alto ahorro con bajo recaudo por mora o baja capacidad de pago. En este punto debe precisarse que el autofinanciamiento constituye uno de los principios rectores del programa, recogido expresamente en el texto de la resolución —que lo califica como transitorio, excepcional, autofinanciado y de aplicación automática (artículo 1)— y desarrollado entre los principios orientadores de su memoria justificativa: los beneficios se pagan exclusivamente con cargo a los recursos disponibles en la bolsa de cada mercado de comercialización, integrada por los cobros adicionales efectivamente recaudados, los intereses de mora recaudados sobre dichos cobros y los rendimientos financieros generados por esos recursos, sin comprometer recursos públicos ni trasladar costos a la tarifa. El monto agregado de beneficios es, por construcción, idénticamente igual al valor monetario disponible en la bolsa del respectivo mercado de comercialización.

El programa es, en consecuencia, cerrado por mercado. La bolsa se integra con los cobros adicionales efectivamente recaudados de los usuarios del mismo mercado de comercialización, los intereses de mora recaudados sobre dichos cobros y los rendimientos financieros generados por esos recursos. Esta característica es una decisión de la Comisión que evita costos fiscales y subsidios cruzados entre mercados o regiones cuyos patrones de consumo pueden ser sustancialmente diferentes. En contrapartida, la magnitud del beneficio que se reparte al final del periodo de liquidación depende del recaudo efectivo.

Ese efecto se regula mediante varias reglas incluidas en la Resolución CREG 101 120 de 2026: los intereses de mora causados y recaudados sobre los cobros

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 16 de 27

adicionales integran la bolsa (artículo 12); los recaudos extemporáneos posteriores a la liquidación se destinan a la bolsa del periodo siguiente o, en el último periodo del programa, a los beneficiarios ya determinados (artículo 16); la obligación de pago del cobro adicional no se extingue por la liquidación (artículo 20), de modo que su recaudo posterior sigue beneficiando a los ahorradores; y existe una regla residual que evita que el recaudo quede sin destino (artículo 17).

Además, esta Comisión subraya que el reconocimiento monetario es un beneficio adicional que constituye un incentivo conductual para el usuario, no un derecho preexistente. El usuario que reduce su consumo ya captura el ahorro principal en su factura ordinaria —consume menos y paga menos—; el programa añade, sobre ese ahorro, la posibilidad (no garantizada) de un reconocimiento adicional financiado por quienes llegaran a consumir en exceso. Que en un mercado ese reconocimiento sea pequeño o nulo es una condición del programa que evita vacíos de financiación cuya cobertura no está garantizada con fuentes externas, sin generar una obligación de financiación con cargo al comercializador, a recursos públicos o a otras fuentes externas al programa. Condicionar el beneficio al recaudo efectivo es, precisamente, lo que hace del esquema un mecanismo autofinanciado que no crea una obligación con cargo a recursos externos.

6. *La meta individual se calcula a partir de la mediana histórica de consumos promedios diarios de los últimos 12 meses. ¿Qué mecanismos de auditoría, control y corrección inmediata se aplicarán cuando este historial esté distorsionado por cortes prolongados, baja tensión, manipulación de medidores, refacturaciones o errores previos de medición?*

La Resolución CREG 101 120 de 2026 no crea un procedimiento extraordinario de auditoría o de recálculo automático de la línea base distinto de los mecanismos

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 17 de 27

ordinarios aplicables a la medición y facturación del servicio. En su lugar y en pro de la operatividad del programa, incorpora salvaguardas preventivas para reducir el efecto de datos no representativos y define la forma en que deben reflejarse las correcciones que correspondan.

En primer lugar, la meta se calcula mediante la mediana —y no el promedio— de los consumos promedio diarios de los ciclos completos facturados durante los doce (12) meses del periodo de referencia. La mediana es un estadístico robusto frente a valores atípicos individuales y, por tanto, reduce el efecto de ciclos anormalmente altos o bajos sobre la línea base. Adicionalmente, no se incluyen en su cálculo los ciclos con consumo cero ni aquellos en que el consumo haya sido determinado mediante estimación, promedio, aforo u otro medio distinto de la lectura directa del medidor (artículo 6).

En segundo lugar, durante la vigencia del programa los ciclos con consumo cero, consumo estimado, predio desocupado o servicio suspendido se neutralizan, por lo cual no generan cobro adicional ni reconocimiento de ahorro y tampoco se incorporan en la meta individual acumulada ni en el consumo ahorrado reconocido acumulado (artículo 9).

Cuando exista un error de medición, facturación o información que deba ser corregido, resultan aplicables los procedimientos ordinarios correspondientes. El parágrafo 2 del artículo 6 dispone expresamente que la meta puede ser corregida cuando así lo ordene la autoridad competente por error de medición, facturación o información. Las refacturaciones y demás ajustes derivados de esos procedimientos se reflejan en los reportes y conciliaciones del programa conforme a las reglas aplicables.

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 18 de 27

En cuanto a la manipulación del equipo de medida o la defraudación de fluidos, cuando estas se encuentren técnicamente acreditadas durante la vigencia del programa el usuario no será considerado beneficiario, conforme al artículo 14.

La meta debe ser informada por el comercializador al usuario en la factura o mediante alguno de los medios complementarios previstos para el programa, junto con las orientaciones necesarias para interpretarla (artículos 18 y 19). El usuario puede controvertir su determinación a través del régimen de peticiones, quejas y recursos previsto en la Ley 142 de 1994 (artículo 20). Las refacturaciones, correcciones de lectura y demás ajustes que resulten de los procedimientos ordinarios se incorporan en los reportes siguientes del programa conforme al artículo 22.

La conservación de la información necesaria para verificar la aplicación del programa, así como la verificación de los cálculos correctos por parte de cada comercializador queda sujeta a la vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

7. *Según el artículo 6, a los nuevos titulares o usuarios con menos de 180 días de historial se les impondrá una "meta de referencia" basada en la mediana de su categoría. ¿De qué forma se asegura que esta asignación no penalice injustamente a hogares con dinámicas de consumo atípicas?*

La meta de referencia constituye una regla subsidiaria para los usuarios respecto de los cuales no es posible determinar una meta con información histórica propia suficiente. La regla general sigue siendo la meta individual calculada con el histórico del usuario; cuando este no cuente con ciclos completos facturados que en conjunto cubran al menos ciento ochenta (180) días dentro del periodo de

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 19 de 27

referencia y tampoco pueda acreditar su meta en los términos del artículo 7, se le asigna una meta de referencia.

Esa meta equivale a la mediana de las metas individuales diarias de los usuarios del mismo mercado de comercialización, pertenecientes a la misma categoría de usuario y al mismo tipo de área urbana o rural, para quienes sí fue posible calcular una meta con información propia. El uso de la mediana, en lugar del promedio, reduce la incidencia de los valores extremos dentro de la categoría.

Es importante señalar que esta regla sustituyó, como resultado de comentarios recibidos durante la consulta pública, una exclusión prevista en el proyecto. En el proyecto consultado (701 131 de 2026), estos usuarios habrían quedado por fuera del programa —tanto de los cobros como de los beneficios—; la resolución definitiva los incluye desde el inicio.

La decisión regulatoria privilegió, por tanto, la inclusión de estos usuarios frente a la alternativa de excluirlos completamente del programa, aun reconociendo que una meta construida con información de la categoría es, por definición, menos precisa que una meta calculada con el histórico propio del usuario.

No obstante, la menor precisión se acota mediante la conformación de grupos comparables dentro del mismo mercado, diferenciados por categoría de usuario y por tipo de área, y mediante el uso de la mediana. Adicionalmente, para usuarios residenciales opera el piso de consumo de subsistencia y, para todos los usuarios, la banda neutral evita que variaciones de hasta el diez por ciento (10%) alrededor de la meta generen cobro adicional o reconocimiento de ahorro.
Por tanto, la meta de referencia no pretende reproducir con exactitud el contrafactual individual de consumo de un usuario sin historia suficiente, sino

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 20 de 27

proporcionar una referencia objetiva, previamente definida y operacionalmente aplicable que permita su inclusión en el programa con la mejor información disponible.

8. *El artículo 14 excluye de los beneficios a los usuarios que se encuentren en mora a la fecha de liquidación del periodo. ¿No constituye esta medida una doble penalización para los hogares de estratos bajos que, habiendo reducido efectivamente su consumo, pierden el incentivo por vulnerabilidad económica? ¿Por qué no contemplar mecanismos que le permitan acceder al beneficio mediante la normalización de su deuda o un acuerdo de pago?*

Es preciso delimitar el alcance de la causal. La exclusión recae sobre los usuarios que, a la fecha de liquidación del periodo, se encuentren en mora por concepto de cobros del servicio público domiciliario de energía eléctrica (artículo 14) —esto es, mora en la factura del servicio, no en el cobro adicional—.

La medida no constituye una doble penalización. La exclusión no crea ningún cobro ni sanción adicional; significa únicamente que el usuario no recibe, en ese periodo, el incentivo monetario adicional. El no pago del cobro adicional, por su parte, no da lugar a la suspensión del servicio (artículo 20). Y la exclusión no implica condonación, refinanciación, modificación ni suspensión de las obligaciones del servicio, que subsisten conforme al régimen ordinario (artículo 14, parágrafo 2). En síntesis, la situación del usuario frente al servicio no se agrava por la exclusión de los beneficios del programa.

La Comisión analizó igualmente, en la consulta pública, la propuesta de reconocer el beneficio a los usuarios en mora como abono a su deuda, y no la acogió, por cuanto la bolsa se conforma con recursos de terceros destinados a los

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 21 de 27

ahorradores que están al día en el pago del servicio, de modo que reconocerlo —aun como abono— a quien incumple esas obligaciones desvirtuaría esa condición.

Respecto de la propuesta de permitir el acceso al beneficio mediante la normalización de la deuda o un acuerdo de pago, la regla ya permite que dicha normalización produzca efectos siempre que se haya materializado a la fecha de liquidación del respectivo periodo. En particular, un usuario con un acuerdo de pago o financiación vigente y al día no se considera en mora para efectos del artículo 14 y, si cumple las demás condiciones, conserva su elegibilidad como beneficiario. Por el contrario, si a la fecha de liquidación persiste la mora por obligaciones vencidas y exigibles del servicio, el usuario queda excluido de la determinación de beneficiarios de ese periodo. La normalización posterior no reabre la liquidación ya realizada ni genera retroactivamente el beneficio correspondiente a ese periodo, sin perjuicio de que el usuario pueda resultar elegible en un periodo de liquidación posterior (si lo hay) si para entonces cumple las condiciones previstas en la resolución.

A ello se suma que: (i) para los usuarios beneficiarios con cobros del programa pendientes, el beneficio se imputa en primer lugar a esos pagos (artículos 15 y 16), operando como una herramienta que reduce su propia carga derivada del programa; y (ii) que los estratos bajos cuentan con el piso de subsistencia y con el factor de cobro más bajo (1,30).

La razón de condicionar el beneficio a estar al día en la obligación del servicio es que el programa es un incentivo autofinanciado y transitorio, no un subsidio ni un instrumento de alivio de cartera persistente. La protección del acceso de los usuarios vulnerables al servicio se canaliza por el régimen de subsidios y tarifas de la Ley 142 de 1994, y no a través de esta bolsa transitoria.

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 22 de 27

Permitir que el reconocimiento se asignara a usuarios que continúan en mora a la fecha de liquidación, para aplicarlo como mecanismo de saneamiento de esa cartera, modificaría la finalidad y la destinación previstas para los recursos de la bolsa, convirtiendo un incentivo transitorio al ahorro en un mecanismo indirecto de financiación de obligaciones del servicio. Ello no impide que el usuario normalice previamente su situación, incluso mediante un acuerdo de pago vigente y al día, y conserve por esa vía su elegibilidad para el beneficio.

Como se indicó, mediante comunicación con radicado CREG E2026012577 del 26 de agosto de 2026, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios trasladó a esta Comisión, para lo de su competencia, los siguientes numerales del cuestionario, originalmente dirigidos a dicha Superintendencia:

> *"5. ¿Cómo se evitará que la medida incentive prácticas indebidas de manipulación de medidores, subregistro o reconexiones ilegales, particularmente en territorios con alta informalidad eléctrica?*
> *6. ¿Qué metas de reducción de pérdidas técnicas y no técnicas se exigirán y auditarán rigurosamente durante la vigencia del programa a los operadores de la región Caribe?"*

Precisamos que la Superintendencia dirigió estas inquietudes al Ministerio de Minas y Energía, por considerarlas relacionadas con la dirección de la política pública del sector, y copió a esta Comisión únicamente para lo de su competencia regulatoria, en los términos de los artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994. En consecuencia, la presente respuesta se circunscribe a los aspectos que corresponden al diseño regulatorio de la Resolución CREG 101 120 de 2026, sin comprender los aspectos de política pública sectorial, que competen al Ministerio

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 23 de 27

de Minas y Energía, ni las funciones de inspección, vigilancia y control sobre la actuación de los prestadores, que competen a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El diseño de la Resolución CREG 101 120 de 2026 aborda el riesgo señalado en el numeral 5 desde dos frentes. En primer lugar, mediante la causal de exclusión del beneficio: no serán beneficiarios los usuarios respecto de los cuales se encuentre técnicamente acreditada la comisión de defraudación de fluidos o la manipulación del equipo de medida durante la vigencia del programa (artículo 14).

El estándar de acreditación es técnico y no exige una sentencia penal previa, precisamente para que la causal sea operante dentro del término de vigencia del programa: condicionarla a un pronunciamiento judicial la habría vuelto, en la práctica, inaplicable durante los seis meses de duración inicial del instrumento. La exclusión no crea una sanción adicional a las ya previstas en el ordenamiento para estas conductas; simplemente impide que el usuario que incurra en ellas acceda al reconocimiento económico del programa, eliminando cualquier incentivo económico que el programa pudiera representar para practicarlas.

En segundo lugar, la meta individual —base de todo el mecanismo— se construye sobre el consumo facturado del propio usuario, es decir, sobre la magnitud de energía efectivamente medida y registrada, no sobre estimaciones ni proyecciones ajenas al historial de cada predio. La manipulación de medidores o el subregistro no modifican la meta de forma que beneficien al usuario, pues cualquier alteración detectada activa la causal de exclusión ya descrita.

A ello se suma una protección de carácter estadístico, propia del diseño del programa. La meta individual se calcula como la mediana —y no el promedio— de

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 24 de 27

los consumos promedio diarios de los doce (12) meses del periodo de referencia, estimador de orden robusto frente a valores atípicos. En consecuencia, un mecanismo aislado dirigido a alterar artificialmente el consumo registrado, al alza o a la baja, no tiene la potencialidad de desplazar de manera significativa la meta individual, con independencia de que dicha alteración sea, además, objeto de control mediante la causal de exclusión por defraudación de fluidos o manipulación del equipo de medida ya descrita.

En cuanto a las reconexiones ilegales tras la suspensión del servicio, se trata de una conducta ajena al diseño y a la operación del programa. La Resolución CREG 101 120 de 2026 no incide sobre ella, en la medida en que no crea, modifica ni suprime incentivo alguno relacionado con la reconexión del servicio. Su prevención y control corresponden al régimen general de protección al usuario y al régimen sancionatorio aplicable a esas conductas, así como a las funciones de inspección, vigilancia y control que ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre la actuación de los prestadores en esta materia.

En relación con el numeral 6, la Resolución CREG 101 120 de 2026 no establece, ni tiene por objeto establecer, metas de reducción de pérdidas técnicas o no técnicas exigibles a los operadores de red. El programa transitorio de incentivos regula la relación entre el comercializador y el usuario final para la gestión de la demanda durante la coyuntura de baja hidrología; el reconocimiento y la remuneración de las pérdidas de energía en las actividades de distribución y comercialización, así como las metas de reducción exigibles a los operadores, se rigen por la metodología tarifaria de pérdidas de energía, un marco regulatorio distinto, de carácter permanente y ajeno al objeto de la presente resolución. Durante la consulta pública del proyecto que dio origen a la resolución, se recibió una observación en el mismo sentido de la presente pregunta, orientada a que la

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 25 de 27

meta individual se ajustara por zonas con altos índices de pérdidas no técnicas. La Comisión no acogió esa propuesta, por cuanto la meta individual se calcula sobre el consumo facturado del propio usuario —la magnitud sobre la cual se aplican el cobro adicional y el reconocimiento del ahorro—, y una metodología diferenciada por zona exigiría determinaciones discrecionales que comprometerían la universalidad y la aplicación automática del instrumento. El riesgo de que una reducción del consumo registrado obedezca a fraude o a manipulación de la medida, y no a un ahorro real, se atiende por la vía ya descrita: la exclusión del beneficio para los usuarios en quienes se acredite técnicamente esa conducta durante la vigencia del programa (artículo 14, numeral i).

En los anteriores términos damos respuesta al cuestionario formulado en el marco de la proposición No. 11 de 2026, incluyendo los numerales trasladados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante la comunicación con radicado CREG E2026012577 del 26 de agosto de 2026.

Cordialmente,

ADRIANA MARÍA JIMÉNEZ DELGADO
Directora Ejecutiva

Nota: En las siguientes páginas encontrará las firmas electrónicas asociadas a este documento.

Comisión de Regulación de Energía y Gas
Dirección: Calle 116 No.7 - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 603 2020
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 512734

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 26 de 27

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026007097

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355

Estado: Finalizado

Creación: 2026-08-27 15:56:08

Finalización: 2026-08-27 18:04:50

Escanee el código para verificación

Firma: Directora Ejecutiva



Adriana Jiménez
adriana.jimenez@creg.gov.co
52145785
Directora Ejecutiva
CREG

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355
2026-08-27T18:04:52-05:00 - Página 27 de 27

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026007097

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260827-155608-062be6-15768355

Creación: 2026-08-27 15:56:08

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-08-27 18:04:50

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Adriana Jiménez adriana.jimenez@creg.gov.co Directora Ejecutiva CREG	Aprobado	Env.: 2026-08-27 15:56:08 Lec.: 2026-08-27 18:04:39 Res.: 2026-08-27 18:04:50 IP Res.: 172.226.172.9