



Q&A

PROGRAMA INCENTIVO USO EFICIENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2026

Preguntas y respuestas Q&A

1. SOBRE EL PROGRAMA

1. ¿Qué es el programa de incentivo al uso eficiente de energía eléctrica?

Es una medida temporal establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para promover el uso eficiente y responsable de la energía eléctrica y contribuir a reducir la demanda durante situaciones de estrechez energética, baja hidrología o riesgo para la confiabilidad del suministro.

Cada usuario tiene una meta de consumo calculada principalmente con base en su historial. Si consume por debajo del 90% de su meta, puede generar un ahorro reconocido y acceder a un beneficio económico al cierre del periodo de liquidación. Si consume hasta el 110% de su meta, no se genera cobro adicional. Si supera ese límite, se aplica un cobro adicional únicamente sobre el consumo que exceda el 110%.

2. ¿Por qué se creó este programa?

Colombia enfrenta condiciones asociadas al Fenómeno de El Niño, que reduce las lluvias y puede afectar los niveles de los embalses con los que el país genera una parte importante de su energía.

Ante este escenario, la CREG estableció esta medida transitoria para incentivar el uso eficiente de la energía, reducir la demanda y contribuir a la seguridad y confiabilidad del sistema eléctrico del país.

3. ¿Cuánto tiempo estará vigente el programa?

La duración inicial del programa es de seis meses a partir del 01 de septiembre de 2026. La regulación contempla la posibilidad de prorrogarlo si persisten las condiciones que dieron lugar a su aplicación.

La fecha efectiva de inicio y cualquier modificación en su duración serán comunicadas de acuerdo con las disposiciones de la CREG.

4. ¿Tengo que inscribirme?

No. La aplicación del programa es automática para los usuarios que cumplen las condiciones establecidas por la regulación. No es necesario realizar ninguna inscripción ni trámite.

5. ¿A quiénes aplica?

Aplica a los usuarios regulados residenciales, comerciales e industriales que cumplan las condiciones definidas por la CREG y que tengan facturación mensual o bimestral.



La regulación establece algunas excepciones, entre ellas determinados usuarios de salud, educación, atención de emergencias, seguridad, establecimientos penitenciarios y algunos usuarios oficiales, entre otros.

También existen condiciones especiales para algunos usuarios con autogeneración y para personas que acrediten una condición médica que requiera el uso permanente o intensivo de equipos eléctricos indispensables para preservar la vida o la salud.

6. ¿Qué papel tiene Enel Colombia en este programa?

Enel Colombia aplica el programa establecido por la CREG a través de las Resoluciones 101 120 y 101 126 de 2026. La compañía no define las reglas del programa ni se beneficia de los cobros adicionales.

Los recursos recaudados por los cobros conforman una bolsa que posteriormente se distribuye entre los usuarios que cumplan las condiciones para recibir el beneficio.

Enel Colombia acompañará a sus clientes durante todo el proceso con información clara sobre su meta, consumo y resultados, así como con recomendaciones para promover hábitos de consumo responsable y eficiente de la energía.

2. META DE CONSUMO

7. ¿Cómo se define mi meta de consumo?

La meta se calcula principalmente con base en el historial de consumo del usuario. Primero se revisan los consumos facturados de los 12 meses anteriores a la entrada en vigencia del programa. Para cada periodo se calcula el consumo promedio diario y posteriormente se determina la mediana de esos consumos.

En términos sencillos, los consumos diarios se ordenan de menor a mayor y se toma el valor que queda en la mitad. Esto permite evitar que un periodo excepcionalmente alto o bajo modifique de manera desproporcionada la meta.

8. ¿Qué significa “mediana”?

La mediana es una forma de determinar un valor representativo del consumo habitual.

Por ejemplo, si los consumos diarios fueran:

8 – 9 – 9 – 10 – 10 – 10 – 11 – 12 kWh/día

se toman los dos valores centrales y se calcula su promedio. En este caso, la mediana sería 10 kWh/día.

Así, un periodo en el que el usuario haya consumido mucho más o mucho menos de lo habitual no determina por sí solo su meta.

9. ¿Mi meta es igual a la de otros usuarios?

No necesariamente. La meta es individual y se calcula utilizando la información histórica de cada usuario cuando existe información suficiente.



Por esta razón, dos viviendas del mismo barrio e incluso del mismo estrato pueden tener metas diferentes.

10. ¿La meta depende de mi estrato?

La metodología para calcular la meta individual no cambia simplemente por pertenecer a determinado estrato.

La meta depende principalmente del historial de consumo del usuario. Sin embargo, el estrato sí influye en el factor utilizado para calcular un eventual cobro adicional cuando el consumo supera el 110% de la meta.

11. ¿Una persona de estrato 1 y una de estrato 6 pueden tener la misma meta?

Sí. La meta individual depende principalmente del historial de consumo y del consumo mínimo de subsistencia que corresponda, no del estrato.

Lo que cambia según el estrato es el factor utilizado para calcular el cobro adicional cuando se supera el límite establecido.

12. ¿Existe un mínimo para mi meta?

Sí. La regulación establece que la meta individual no puede ser inferior al consumo de subsistencia diario que aplique según las condiciones definidas para el municipio.

Por esta razón, si la meta calculada a partir del historial resulta inferior a ese valor, se utiliza el consumo de subsistencia como referencia mínima.

Por ejemplo, para un usuario ubicado en un municipio donde el consumo de subsistencia corresponde a 130kWh al mes, es decir, 4.33 kWh por día, su meta será 4.33 kWh día a pesar de que su historial de consumos sea inferior

13. ¿Cómo se convierte mi meta diaria en la meta de mi periodo de facturación?

La meta diaria se multiplica por el número de días facturados.

Por ejemplo:

Meta diaria: 10 kWh/día

Días facturados: 30

Meta del periodo: 300 kWh

Si el periodo tiene 31 días, la meta correspondiente será de 310 kWh.

Por esta razón, aunque la meta diaria de referencia se mantenga, la meta correspondiente a cada periodo **puede variar según el número de días facturados.**

14. ¿La meta puede cambiar durante el programa?

La meta individual se determina una sola vez y se mantiene durante la vigencia del programa, incluidas sus posibles prórrogas.



Solo puede modificarse en situaciones específicas previstas por la regulación, por ejemplo, cuando exista una causal de no inclusión o se ordene una corrección por errores de medición, facturación o información.

La meta aplicable a cada factura, sin embargo, se calcula teniendo en cuenta el número de días facturados.

15. ¿Dónde puedo consultar mi meta y mi historial de consumo?

La información de consumo puede consultarse en la factura, donde se encuentran el consumo y los días facturados.

Durante el programa, los clientes también tendrán información sobre su meta y sobre cómo se compara su consumo frente a ella.

También contamos con nuestro portal web donde puedes consultar tu meta en cualquier momento: [Así funciona el programa transitorio de incentivos al uso eficiente de energía](#)

3. CONSUMO Y BANDA NEUTRAL

16. ¿Cuánto puedo consumir por encima de mi meta sin que me cobren?

El usuario puede consumir hasta el 110% de su meta sin generar cobro adicional. Por ejemplo, si la meta del periodo es de 100 kWh, puede consumir hasta 110 kWh sin cobro adicional.

Este margen corresponde a la banda neutral o de tolerancia.

17. ¿Qué ocurre si mi consumo queda dentro de la banda entre el 90% y el 110% de mi meta?

No se genera cobro adicional ni beneficio económico.

Esta banda permite contemplar las variaciones normales que pueden presentarse en el consumo cotidiano.

18. Si tengo visitas en casa y mi consumo aumenta un 5% frente a mi meta, ¿me cobran algo?

No. Un aumento de hasta el 10% frente a la meta individual se encuentra dentro de la banda neutral y no genera cobro adicional.

Solo si el consumo supera el 110% de la meta se activa el cobro, y únicamente sobre la energía que exceda ese límite.

4. COBROS ADICIONALES

19. ¿Qué pasa si consumo más del 110% de mi meta?

Se genera un cobro adicional únicamente sobre la energía que supere el 110% de la meta, no sobre todo el consumo del periodo.

Por ejemplo:

Meta: 100 kWh

110% de la meta: 110 kWh

Consumo real: 130 kWh



El cobro adicional se calcularía únicamente sobre los 20 kWh que están por encima de los 110 kWh.

20. ¿Cuánto es el cobro adicional si supero el 110% de mi meta?

La CREG estableció diferentes niveles de sobrecosto según el tipo de usuario y estrato: Estratos 1, 2 y 3 el sobrecosto sería del 30% ; Estratos 4, 5 y 6 el sobrecosto sería del 50% y Usuarios comerciales e industriales regulados, el sobrecosto sería del 70%. Este sobrecosto se aplicaría únicamente sobre el consumo que supere el 110% de la meta."

21. ¿Cómo se calcula exactamente el cobro adicional?

El cálculo se realiza mediante la siguiente fórmula:

(factor de cobro – 1) × tarifa regulada × consumo excedente objeto de cobro.

El consumo excedente objeto de cobro corresponde únicamente a la parte que supera el 110% de la meta.

Por ejemplo, con un factor de 1,30, una tarifa de \$500 por kWh y un excedente de 10 kWh:

$$0,30 \times \$500 \times 10 = \$1.500.$$

La resolución también establece un tope máximo para este cobro.

22. ¿El cobro adicional cambia mi tarifa de energía?

No. La tarifa regular de energía continúa aplicándose normalmente.

El programa establece un cobro adicional temporal únicamente sobre el consumo que supere el límite definido.

23. ¿Este cobro es igual en todo el país o depende de la región donde viva el cliente?

El factor de cobro —1,30, 1,50 o 1,70— El sobrecosto depende del tipo de cliente y del estrato, no de la ciudad o región.

Sin embargo, el valor en pesos del cobro sí puede variar de acuerdo con la tarifa regulada correspondiente a cada mercado.

24. ¿Por qué consumí menos que el mes pasado y aun así tuve un cobro adicional?

Porque el programa no compara el consumo con el mes inmediatamente anterior. La comparación se realiza frente a la meta individual definida para el usuario.

Por esta razón, un cliente puede consumir menos que en el periodo anterior y, aun así, superar el 110% de su meta.

25. ¿Qué pasa si en un mes me facturan más días y por eso mi consumo resulta más alto?

La meta correspondiente al periodo se calcula teniendo en cuenta la meta diaria y el número de días facturados. Por esta razón, si el periodo tiene más días, la meta del periodo también se ajusta.

Si se presenta una situación particular relacionada con la lectura o el periodo facturado, el cliente puede solicitar la revisión de su caso a través de los canales de atención.



26. ¿Le suspenden el servicio de energía a un cliente si no alcanza a pagar el cobro adicional?

No. El cobro adicional no forma parte de la tarifa del servicio, por lo que su no pago no da lugar, por sí solo, a la suspensión del servicio de energía.

5. AHORRO Y BENEFICIO

27. ¿Qué pasa si consumo menos del 90% de mi meta?

El cliente puede generar un ahorro reconocido y participar en la distribución de los recursos recaudados mediante los cobros adicionales del programa, siempre que cumpla las demás condiciones establecidas por la regulación.

28. ¿Cuánto debo ahorrar para acceder al beneficio?

El consumo debe estar por debajo del 90% de la meta para que exista ahorro reconocido.

Por ejemplo, si la meta es de 100 kWh:

100 kWh = 100% de la meta

90 kWh = 90% de la meta

Menos de 90 kWh = ahorro reconocido

La regulación establece, además, que el ahorro reconocido no puede superar el equivalente al 30% de la meta del periodo.

29. ¿Cuánto dinero recibiré si ahorro energía?

No existe un valor fijo.

El beneficio depende de los recursos recaudados por los cobros adicionales, la cantidad de usuarios que logren ahorros reconocidos y el nivel de ahorro alcanzado por cada usuario.

Por esta razón, no es posible anticipar una cifra exacta antes del cierre del periodo de liquidación.

30. ¿Cómo se calcula exactamente el beneficio?

Primero se suman los recursos recaudados por los cobros adicionales en el mismo mercado de comercialización durante el periodo, conformando una bolsa. Posteriormente, a cada cliente con ahorro reconocido se le calcula un índice de ahorro, correspondiente a su ahorro acumulado dividido entre su meta acumulada, y los recursos se distribuyen de acuerdo con las reglas establecidas por la regulación.

31. ¿El dinero de los cobros adicionales se queda en Enel Colombia?

No. Los recursos recaudados conforman una bolsa que posteriormente se distribuye entre los usuarios que cumplan las condiciones para recibir el beneficio. Estos recursos no corresponden a un ingreso adicional de Enel Colombia.

32. ¿Por qué me cobran ahora y el beneficio solo se entrega al cierre del periodo?

Los cobros adicionales se facturan en cada ciclo de lectura.



Los beneficios, en cambio, se calculan y distribuyen al cierre de cada periodo de liquidación, inicialmente de seis meses, una vez se conozca el recaudo efectivo de la bolsa.

33. ¿Puede un cliente recibir un beneficio en un periodo y pagar un cobro adicional en otro?

Sí. Cada periodo de liquidación se evalúa de manera independiente según el comportamiento del cliente frente a su meta.

Un cliente puede recibir un beneficio en un periodo y, si posteriormente supera su meta en los términos establecidos por la regulación, asumir un cobro adicional.

6. CASOS ESPECIALES

34. ¿Qué pasa si soy un cliente nuevo?

Si el usuario no cuenta con historial suficiente para construir una meta propia, la regulación establece una meta de referencia basada en usuarios con características similares.

35. ¿Qué pasa si mi consumo es cero, mi predio está desocupado o el servicio está suspendido?

Ese periodo puede considerarse un ciclo neutralizado.

Esto significa que no se utiliza para generar cobros adicionales ni para reconocer ahorro.

36. ¿Qué pasa si mi consumo fue estimado y no medido?

Los periodos con consumo estimado se consideran ciclos neutralizados para efectos del programa.

Por lo tanto, no generan cobro adicional ni reconocimiento de ahorro durante ese periodo.

37. ¿Qué pasa si durante algunos meses del año anterior mi vivienda estuvo desocupada o registró consumo en cero?

Los ciclos con consumo cero no se tienen en cuenta para calcular la meta individual; se utilizan los ciclos con lectura real de consumo dentro del periodo de referencia.

Si por esta razón el cliente no cuenta con el historial mínimo requerido, se le asigna una meta de referencia de acuerdo con las reglas establecidas por la regulación.

38. ¿Qué pasa si tengo una condición médica y necesito utilizar equipos eléctricos permanentemente?

La regulación contempla esta situación.

Los usuarios que acrediten una condición médica que requiera el uso permanente o intensivo de equipos eléctricos indispensables para preservar la vida o la salud pueden solicitar no ser incluidos en el programa.

Para ello deben presentar el soporte médico correspondiente y la fecha desde la cual se presenta la condición.

**39. ¿Qué pasa si cambio de comercializador?**

Si el cliente cambia de comercializador, conserva su historial y su participación en el programa. El nuevo comercializador recibe su meta individual y su ahorro acumulado y da continuidad al programa sin reiniciar el cálculo.

40. ¿Qué pasa si cambia el titular del servicio?

Si cambia el titular del servicio, por ejemplo, al arrendar o vender un inmueble, el nuevo titular se trata como un usuario sin historial suficiente.

En ese caso, se le asigna una meta de referencia de acuerdo con las reglas establecidas por la regulación y su ahorro acumulado se computa desde ese momento.

41. ¿Qué pasa si compré un vehículo eléctrico y ahora consumo más energía en mi casa porque lo cargo allí?

El programa compara el consumo del inmueble con la meta calculada de acuerdo con las reglas establecidas por la CREG.

Si después de la asignación de la meta aumenta el consumo por la carga de un vehículo eléctrico y el usuario supera el 110% de su meta, puede aplicarse el cobro adicional sobre la parte que exceda ese límite.

El programa no establece una excepción específica para el consumo asociado a vehículos eléctricos.

7. PREGUNTAS SENSIBLES**42. ¿Este programa significa que puede haber apagones o racionamiento de energía?**

El programa es precisamente una de las medidas orientadas a reducir ese riesgo. Al incentivar el ahorro en la demanda regulada, contribuye a proteger el nivel de los embalses del país.

Enel Colombia continúa, además, con sus labores habituales de mantenimiento y fortalecimiento de la red para garantizar la confiabilidad del servicio.

43. ¿Por qué, si hago el esfuerzo de ahorrar, el beneficio no está garantizado, pero si consumo más sí me cobran? ¿Dónde está el incentivo?

El incentivo existe, pero su valor depende de los recursos efectivamente recaudados por el programa y de las reglas establecidas por la CREG.

El dinero que se distribuye como beneficio proviene de los cobros adicionales recaudados en el mismo mercado de comercialización. Por esta razón, si el recaudo es bajo o nulo, el beneficio también puede ser menor al esperado o no generarse, aunque el cliente haya registrado un ahorro reconocido.

8. USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA**44. ¿Qué puedo hacer para cumplir mi meta?**

La mejor estrategia es identificar los equipos y hábitos que generan mayor consumo de energía en el hogar o negocio e incorporar prácticas de uso eficiente.



Algunas acciones sencillas son:

- Apagar las luces que no sean necesarias.
- Desconectar los equipos que no estén en uso.
- Aprovechar al máximo la iluminación y ventilación natural.
- Utilizar eficientemente el aire acondicionado y los ventiladores.
- Evitar abrir innecesariamente la nevera.
- Utilizar los electrodomésticos de manera eficiente.
- Usar la lavadora con cargas completas.
- Revisar equipos que puedan permanecer consumiendo energía sin necesidad.

Pequeñas acciones incorporadas de manera cotidiana pueden contribuir a un uso más eficiente y responsable de la energía. Para más información sobre cómo lograr un consumo eficiente de energía, visita nuestra página web [Fenómeno de El Niño: impacto en la energía y cómo ahorrar](#)