



20262012632851

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20262012632851

Fecha: 09/06/2026 9:54:33

GD-F-007 V.27

Página 1 de 6

Bogotá, D.C.

Señor

VECINO AFECTADO DEL BARRIO VILLA BETEL

Barrio Villa Betel

Santa Marta – Magdalena.

unreporte0@gmail.com

Asunto: Respuesta radicado No. SSPD 20265291967962 del 11/05/2026.

Respetado señor:

En esta Superintendencia, se recibió petición relacionada con una queja instaurada por VECINO AFECTADO DEL BARRIO VILLA BETEL, donde manifiesta queja por inconformidad en la atención de condiciones de seguridad y prestación del servicio de energía, en el Barrio Villa Betel, en la ciudad de Santa Marta – Magdalena, contra la empresa AIR-E SAS ESP.

Al respecto, y con el objeto de atender adecuadamente su petición, a continuación, relacionamos los diferentes radicados con los cuales se le ha dado trámite a su solicitud:

RADICADO	ASUNTO	TRÁMITE
Radicado SSPD No. 20265291967962 del 11/05/2026.	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo.	Requerimiento a AIR-E SAS ESP Radicado SSPD No. 20262012173521 del 14/05/2026.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Radicado SSPD No. 20265292361002 del 02/06/2026.	Respuesta Prestador a requerimiento SSPD No. 20262012173521 del 14/05/2026.	Se anexa al presente oficio.
--	---	------------------------------

Con base en lo anterior, le informamos que AIR-E SAS ESP., se pronunció sobre su queja, a través del radicado SSPD No. 20265292361002 del 02/06/2026, donde informó lo siguiente:

“(...) 1. En visita realizada el día 1/06/26, se evidenció que las redes eléctricas del barrio Villa Betel presentan condiciones de subnormalidad eléctrica, evidenciadas por las instalaciones precarias, conexiones no estandarizadas y elementos que requieren adecuación para cumplir con las normas técnicas y de seguridad vigentes.

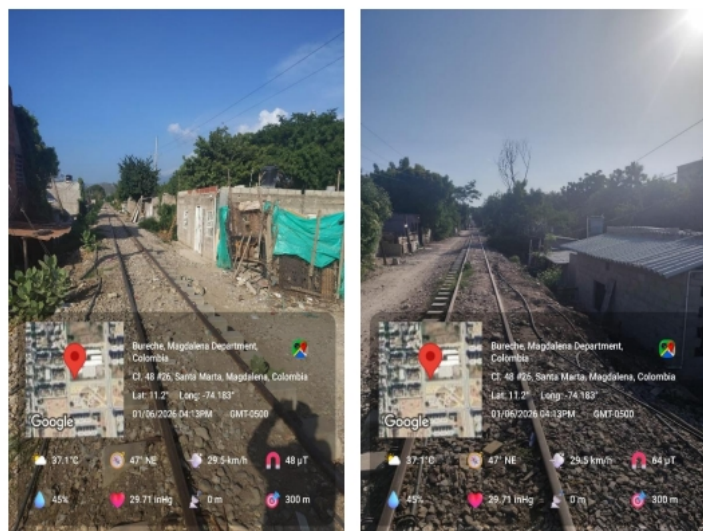
2. Como es de conocimiento de las autoridades municipales, tanto ciudadanía como viviendas y redes de este barrio se encuentran en situación de alto riesgo vista su cercanía con la línea férrea que pasa por el sector, (ver imágenes aportadas en el presente escrito).

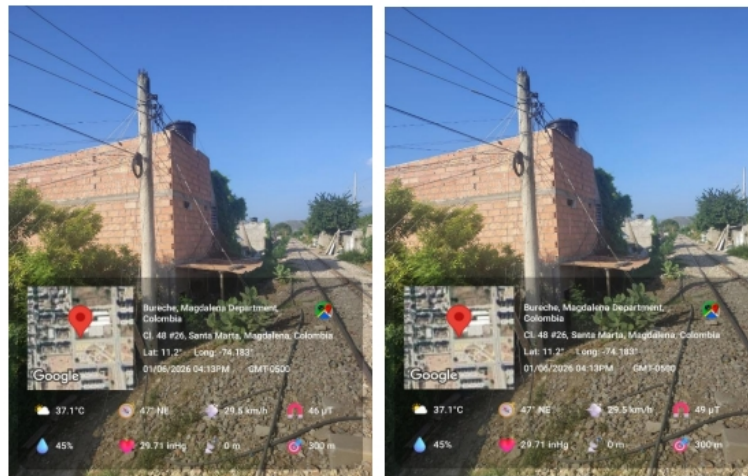
3. Para poder eliminar el mal estado de las redes por ser un barrio eléctricamente subnormal, es necesario que el Ente Territorial presente ante el ministerio de minas la viabilidad de un proyecto para las adecuaciones de la infraestructura eléctrica a través de los recursos otorgados por el gobierno PRONE (programa de Normalización de Redes Eléctricas).

(...)

De lo anterior se colige que, empresa Air-e como operador de red no es responsable de la administración, operación, mantenimiento y reposición de los respectivos activos que se encuentran instalados dentro de los barrios subnormales.

A continuación, se comparten registros fotográficos





(...)"

Para una mejor orientación sobre el tema objeto de su petición, es preciso hacer alusión a las leyes y normas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que tiene relación con el objeto de su petición.

De conformidad con el Código de Distribución de energía eléctrica, el Operador de Red es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de los sistemas de distribución.

En tales condiciones se tiene que siendo obligación principal la prestación continua y de buena calidad del servicio, les obligación de la prestadora del servicio realizar los mantenimientos de forma oportuna.

Como lo manifiesta el concepto 027 de 2011 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el caso del servicio de energía eléctrica el RETIE – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – expedido por el Ministerio de Minas y Energía, contiene entre otras, las disposiciones asociadas con las especificaciones técnicas, distancias mínimas de seguridad, reglas básicas de trabajo y en general, los requisitos específicos para el proceso de Distribución de energía eléctrica. Además, las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica deben tener normas obligatorias para ser cumplidas en su red conforme a los requerimientos de las disposiciones legales del Municipio. Se recomienda solicitar a dichas empresas los documentos mencionados que son de carácter público.

Por otro lado, según lo establecido en la Resolución CREG 070 de 1998, el Operador de Red es el responsable por la administración, operación y mantenimiento de su sistema y, por tanto, es la entidad competente para reubicar, remodelar o, en general, efectuar las obras en las redes a través de la cual se presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Ahora bien, en relación con los barrios subnormales el Decreto 1073 de 2015, de terminó lo siguiente:

(...)

Artículo 2.2.3.1.2. Definiciones. Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Título, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

(...)

Áreas Especiales: Para efectos del presente decreto, 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.

(...)

Barrio Subnormal: Es el 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 este 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.

Barrios normalizados: Entiéndase como tales, aquellos que han sido objeto de inversión con recursos PRONE y que como resultado de la misma, han superado las condiciones que los catalogaban como Zona Subnormal Urbana o Barrio Subnormal.

(...)

Artículo 2.2.3.2.2.7. Barrios subnormales. Los municipios son los responsables de la prestación directa del servicio público de energía eléctrica en los casos previstos en el artículo 6° de la Ley 142 de 1994. En consecuencia, previa solicitud de la alcaldía respectiva, los Operadores de Red deberán desarrollar los proyectos relacionados con la normalización del servicio en estos barrios, siempre que sea técnica, económica y financieramente factible.

Si la respectiva alcaldía municipal o distrital, no manifiesta en forma expresa su solicitud para que el OR proceda a normalizar las redes de un barrio subnormal, o habiéndolo hecho, no ejecuta las acciones necesarias para que la normalización sea posible, la alcaldía municipal o distrital, será el prestador del servicio según lo dispone la ley.

(...)

Artículo 2.2.3.2.2.9. Lineamientos para el aseguramiento de la prestación del servicio.

En desarrollo de los principios de eficiencia, continuidad, neutralidad y equidad consagrados en el artículo 6 de la Ley 143 de 1994, se deberán implementar medidas para el aseguramiento de la prestación del servicio bajo condiciones diferenciales, para usuarios en áreas especiales y situaciones de retiro del mercado de agentes comercializadores. En consecuencia, la CREG en un término no mayor a 12 meses posteriores a la fecha de entrada en vigencia del presente artículo, deberá reglamentar el esquema de Prestador de Última Instancia - PUI, conforme al concepto que ha sido definido en la misma regulación y teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- a) Considerar esquemas competitivos para la selección del PUI.
- b) Considerar de manera diferencial el riesgo de cartera para agentes que atienden usuarios de áreas especiales.
- c) Incorporar incentivos que promuevan la gestión eficiente en la prestación del servicio a los usuarios atendidos por el PUI.

(Adicionado por el Art. 2 del Decreto 929 de 2023)

(...)

Artículo 2.2.3.3.4.4.2.3. Responsabilidades del Operador de Red frente a Suscriptores Comunitarios. Salvo en los Barrios Subnormales y en los asentamientos humanos que no puedan ser objeto de normalización de acuerdo con la Ley 388 de 1997 y en la demás normatividad aplicable, el Operador de Red que desarrolle su actividad en el Área Especial deberá efectuar la administración, operación, mantenimiento y reposición de los respectivos activos de uso que componen la red de uso general. En todo caso, el Operador de Red deberá cumplir con los indicadores de calidad que para las Áreas Especiales defina la Comisión de Regulación de Energía y Gas, los cuales se referirán siempre al Período de Continuidad. (...)"

Artículo 2.2.3.3.4.4. Registro de Áreas Especiales. Con el propósito de que los usuarios ubicados en las Áreas Especiales se beneficien de los recursos del FOES, los Comercializadores de Energía Eléctrica deberán registrar mensualmente en el Sistema Único de Información - SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, todas y cada una de las Áreas Especiales que atiendan. El registro deberá contener, por lo menos, los aspectos que se relacionan a continuación:

- a) Requisitos para acreditar la existencia de un Área Especial, conforme con las definiciones previstas en el presente Decreto.
- b) Consumos de energía en kWh mes que registra el medidor individual de los usuarios.

En el caso de ausencia de medidor el consumo de energía será resultado del aforo por carga individual de los usuarios de los estratos 1 y 2 ubicados en cada una de las Áreas Especiales. Si aplicare el esquema diferencial de medición y facturación comunitaria se dará cumplimiento a lo señalado en el literal b) del artículo 2.2.3.3.4.1.2 del presente Decreto.

- c) El promedio del porcentaje de recaudo de los últimos doce (12) meses de cada Área Especial.

PARÁGRAFO. *Aquellas Áreas en la que la documentación requerida en el literal a) de este artículo no sea debidamente cargada al Sistema Único de Información, no serán consideradas Áreas Especiales y por lo tanto su información comercial no será tomada en cuenta para la asignación del beneficio. (...)*

Teniendo en cuenta lo anterior, y en cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control asignadas por la ley a esta entidad, nos permitimos adjuntarle la copia de la mencionada respuesta, para su conocimiento y fines pertinentes.

De esta forma damos por atendida su solicitud.

Cordialmente,



CARLOS RAÚL VERA LANDÁZURI
COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN INMEDIATA Y APOYO A LA GESTIÓN
PARA EL SECTOR DE ENERGÍA Y GAS

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexo: Radicado SSPD No. 20265292361002 del 02/06/2026.

Copia: Martha Stephanny Barreto Mantilla- Coordinadora Grupo de Fondos de Inversión y Gestión del Sector Eléctrico Colombiano
- menergia@minenergia.gov.co — Radicado No.: 2-2026-019660 del 07-05-2026

Proyectó: Julieth Andrea Moya Angulo – Profesional Universitario *Andra M.*

Revisó: Carlos Raúl Vera Landázuri – Profesional Especializado GAAGSEG

