CIRCULAR EXTERNA No. 20201000000204

Bogotá D.C., 29/04/2020

PARA USUARIOS, PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y ENTES TERRITORIALES

DE SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ASUNTO Compilación normativa y comportamientos esperados por parte de los prestadores–en la aplicación de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Regulación en el marco de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional.

Como es de amplio conocimiento, mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social se declaró la emergencia sanitaria[1], con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 en el territorio nacional. Posteriormente, en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 417 del 17 de marzo de 2020[2], *"Por el cual se declara el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"*, en el cual se reconoce que los ingresos de los ciudadanos se han visto repentina y sorprendentemente restringidos por las medidas adoptadas para controlar el escalamiento de la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19.

Con ocasión de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Gobierno Nacional ha adoptado diversas medidas dirigidas, entre otros propósitos, a conjurar sus efectos económicos negativos. Estas medidas se han orientado también al sector de los servicios públicos domiciliarios con el fin de garantizar la prestación continua a los usuarios y brindarles apoyo y alivio económico durante el periodo de confinamiento, minimizando a su vez la afectación a la estabilidad financiera del sector.

[1] Con vigencia al 30 de mayo de 2020. Para efectos de esta circular las referencias hechas a la emergencia sanitaria hace referencia a la emergencia derivada de la enfermedad denominada COVID19.
[2] Con vigencia de 30 días, es decir, hasta el 16 de abril de 2020.

1. MEDIDAS ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL

1.1. Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA), las medidas expedidas por el Gobierno se presentan a continuación:

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
MVCT Decreto 441 20 de marzo de 2020 Decreto Legislativo	"*Disposiciones en materia de servicios públicos de AAA para hacer frente al Estado de Emergencia…*" **i)** Reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados, sin costo a los suscriptores. Se exceptúan de esta medida usuarios fraudulentos. *(Por decreto 580/2020, esto se podrá financiar con SGP)* **ii)** Municipios y distritos garantizarán acceso a agua potable en situaciones de emergencia sanitaria a través de ESP y/o esquemas diferenciales. *(Por decreto 580/2020, esto se podrá financiar con SGP)* **iii)** Uso de recursos SGP para financiar medios alternos de aprovisionamiento de agua potable. **iv)** Suspensión temporal de incremento tarifario de acueducto por variación de 3% en IPC.	**i):** 20 de marzo de 2020 – 16 de abril de 2020 **ii) y iii):** 20 de marzo de 2020 – 31 de diciembre de 2020 (ampliado por D.580/2020) **iv):** 17 de marzo de 2020 – 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria (Res. CRA 911 de 2020, Arts. 2 y 12).
MINAMBIENTE Decreto 465 23 de marzo de 2020	"*…disposiciones transitorias en materia de concesiones de agua para la prestación de acueducto…*" **i)** Autoridades Ambientales priorizarán y darán trámite inmediato a solicitudes de concesiones de aguas superficiales y subterráneas presentadas por Municipios, distritos o prestadores de servicio de acueducto. **ii)** Concesiones de agua otorgadas a prestadores servicios públicos domiciliarios acueducto que estén próximas a vencerse o que se venzan… se entenderán prorrogadas de manera automática. **iii)** Los términos previstos para trámite de concesiones de agua superficiales se reducirán a una tercera parte. **iv)** Se podrá hacer prospección y exploración de aguas subterráneas sin permiso, siempre que se cuente con información del área y aval de la autoridad ambiental. **v)** Si la cantidad de residuos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso generados con ocasión del COVID -19 llevan a la máxima capacidad instalada de los gestores de dichos residuos, las autoridades ambientales podrán autorizar, previa licencia ambiental transitoria, a otros gestores para que también gestionen residuos con riesgo biológico/infeccioso.	23 de marzo de 2020– 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO Decreto 491 28 de marzo de 2020	*"…se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas…"*	Durante la vigencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada.
MVCT Decreto 528 7 de abril de 2020	"…m*edidas para los servicios públicos de AAA en el marco del Estado de emergencia…*" **i)** Pago diferido de SPD de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a estratos 1 y 2, por 36 meses[3]. **ii)** Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses, si se establece la línea de liquidez) **iii)** Incentivos y opciones tarifarias por pago oportuno. **iv)** Giro directo de recursos del SGP por 2020, en caso de que los municipios no hayan hecho el giro al 15 de abril. **v)** Destinación del superávit del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingreso (FSRI) de AAA a ítems ii) y iii) del Decreto 441/2020	**i) y ii):** Consumos ocurridos desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 16 de mayo de 2020 **iii) a v):** 17 de marzo de 2020 – 31 de diciembre de 2020
MVCT Decreto 580 15 de abril de 2020	"…*medidas para los servicios públicos de AAA en el marco del Estado de emergencia…*" **i)** Aumento del tope de Subsidios (depende de acuerdos municipales): Estrato 1 pasa de 70%→80% Estrato 2 pasa de 40%→50% Estrato 3 pasa de 15%→40% **ii)** Asunción total o parcial de pago de SPD por parte de entidades territoriales. **iii)** Se difiere a 36 meses el pago SPD AAA a zoológicos, aviarios, acuarios y jardines botánicos. **iv)** ESPs habilitarán opción para pago voluntario de usuarios, destinado a los FSRI. **v)** Uso de SGP para financiar actividades de Decretos 441 y 580 de 2020. **vi)** Destinación del superávit del FSRI a financiar actividades y artículos de bioseguridad del servicio de aseo, siempre y cuando se hayan resuelto medidas de acceso al agua del Decreto 441. **vii)** Facultades a la CRA para emitir regulación transitoria que se requiera.	**i) y ii)** 15 de abril de 2020– 31 de diciembre de 2020 **iii):** Consumos desde 17 de marzo de 2020 a 16 de mayo de 2020 **iv) a vi):**15 de abril de 2020 – 31 de diciembre de 2020 **vii):** Vigencia atada a las normas del Decreto 580 de 2020.

[3] Para la reglamentación de esta medida, ver la Resolución CRA 915 de 2020, bajo el capítulo 2.1 (Página 6)

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
MHCP Decreto 581 15 de abril de 2020	"*…medidas para autorizar una nueva operación a… Findeter, en el marco de la Emergencia…*" **i)** Crédito directo a ESPs oficiales, mixtas y privadas, con el fin de dotarlas de liquidez o capital de trabajo. **ii)** Condiciones para las operaciones de crédito (endeudamiento, opción de "tasa cero", opción de garantía con recursos SGP, montos determinados por MVCT y/o SSPD, información a remitir por SSPD, exención de GMF, posibilidad de ampliación a dos periodos) **iii)** Financiación a Findeter desde MHCP, vía instrumentos de deuda por 40 meses, sin intereses, con posibilidad de renovación a 12 meses, sin garantías, exento de GMF e IVA.	15 de abril de 2020 – 31 de diciembre de 2020

1.2. Para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible

Para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible, las medidas expedidas por el Gobierno Nacional, hasta la fecha, son las siguientes:

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
MME Decreto 517 4 de abril de 2020	"*Por el cual se dictan disposiciones en materia de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020*" **i)** Pago diferido obligatorio del costo del consumo básico o de subsistencia que no sea subsidiado de los SPD de Energía Eléctrica y Gas Combustible por parte de las empresas comercializadoras, a estratos 1 y 2, por 36 meses. **ii)** Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses, si se establece la línea de liquidez) **iii)** Para las ZNI la línea de liquidez puede extenderse a la totalidad del consumo causado durante la vigencia de la medida. **iv)** Incentivos del 10% de descuento por pago oportuno, de no ofrecerse este descuento la línea de liquidez sólo será por el 75% del monto diferido. **v)** Facultades transitorias y extraordinarias a la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG para adoptar medidas que permitan mitigar los efectos de la emergencia. **vi)** Creación de un aporte voluntario para los estratos 4,5,6 y para los usuarios comerciales e industriales, los cuales deben incluir en la factura un aporte sugerido. **vii)** Giro anticipado de subsidios durante la vigencia 2020. **viii)** Se habilita la posibilidad de que los entes territoriales (departamentos, distritos y municipios) puedan asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos con el fin de que la prestación de los servicios se lleve a cabo con normalidad, garantizando el giro oportuno de los recursos a las ESP.	**i) a iv)** Con respecto a los consumos efectuados en el ciclo de facturación vigente al 4 de abril y al ciclo siguiente. **v)** 4 de abril de 2020 hasta el 30 de mayo de 2020 o por la duración de la emergencia sanitaria. **vi)** Con respecto a los consumos efectuados en el ciclo de facturación vigente al 4 de abril y al ciclo siguiente. **vii)** 4 de abril de 2020 – 31 de diciembre de 2020

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
		viii) 17 de marzo de 2020 – 30 de mayo de 2020 (modificado por el D. 574 por la duración de la emergencia sanitaria.)
MME Decreto 574 15 de abril de 2020	"*Por el cual se adoptan medidas en materia de minas y energía, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*" **i)** Autorizar a la Nación, a los alcaldes o gobernadores, o a otras sociedades descentralizadas del orden nacional o territorial, para capitalizar empresas de servicios públicos con participación mayoritariamente pública, con el fin de darle continuidad a la prestación de los respectivos servicios públicos domiciliarios. **ii)** Permitir a las entidades territoriales, prestadores directos del servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico - APSB, destinar recursos de la participación de APSB del Sistema General de Participaciones al pago de pasivos y obligaciones que tengan con las empresas de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, por cuenta de la prestación de los servicios de APSB, siempre y cuando certifiquen estar a paz y salvo con el pago de subsidios y el destino autorizado no ponga en riesgo el financiamiento de los usos también autorizados mediante el Decreto 441 de 2020. **iii)** Autorizar a las empresas tenedoras de activos eléctricos de propiedad de la Nación o entes territoriales en las Zonas No Interconectadas (ZNI), que a la fecha los estén operando sin que medie acto formal de entrega, a prestar de manera ininterrumpida el servicio público de energía eléctrica. **iv)** Autorizar al Ministerio de Minas y Energía para que declare la Emergencia Eléctrica cuando se presenten situaciones de riesgo grave para la continuidad en la prestación del servicio público de energía eléctrica, gas combustible y distribución de combustibles líquidos en el país o en algunas zonas del territorio nacional, durante la cual el Ministerio de Minas y Energía determinará las acciones y las regulaciones requeridas para superar las circunstancias que generaron la declaratoria de dicha Emergencia Eléctrica. **v)** Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos de energía eléctrica o de gas combustible de los usuarios dentro de su jurisdicción.	**i) a iv):** 15 de abril de 2020 – 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria **v):** Se extiende hasta el 30 de mayo de 2020 o por la duración de la emergencia sanitaria.

2. MEDIDAS ADOPTADAS POR LAS COMISIONES DE REGULACIÓN.

2.1. Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, las medidas expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, se presentan a continuación:

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
CRA Resolución CRA 911 17 de marzo de 2020	*"…medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia…"* **Acueducto:** **i) Suspensión temporal** de los incrementos tarifarios de los servicios de acueducto y alcantarillado por IPC, o por aumento en impuestos y tasas, o por aumento en costo operativo, o por inclusión de activos, o por aplicación de progresividad o por inclusión de inversiones ambientales[4]. **ii) Reinstalación** del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos.; **iii) Reconexión** del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales cortados; **iv)** Prohibición de la suspensión y corte del servicio de acueducto. (se activa de manera gradual en plazo de 6 meses) **Aseo:** **v)** Incremento de frecuencia de lavado de áreas públicas**;** **vi)** Costo de lavado y desinfección de áreas públicas a transferir vía tarifa al usuario; **vii)** Costo de referencia de lavado y desinfección de áreas públicas y **viii)** Incremento de frecuencia de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.;	17 de marzo de 2020 – 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria.
CRA Resolución CRA 915 16 de abril de 2020	"*…medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios AAA, en el marco de la emergencia…*" **i)** Aclaración de los valores sujetos a pago. **ii)** Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a suscriptores de estratos 1 al 4. **iii)** Opción de oferta de pago diferido a suscriptores de estratos 5 y 6, y no residenciales. **iv)** Definición de facturas que serán objeto de pago diferido. **v)** Opción de pago: Se difieren automáticamente las facturas de los suscriptores y/o usuarios de estratos 1 a 4 que no paguen en la fecha límite. En caso de incumplimiento del pago diferido, las ESP pueden reiniciar acciones de suspensión o corte.	**i) a iv):** Facturas emitidas entre el 17 de marzo de 2020 y el 16 de abril de 2020, y el periodo de facturación siguiente al 16 de abril de 2020. **v):** La suspensión o corte inicia después de un ciclo de facturación

[4] Al terminar la emergencia sanitaria (30 de mayo de 2020), las empresas podrán empezar a aplicar estos incrementos durante los 6 meses siguientes -hasta el 30 de noviembre de 2020-, para lo cual informarán del plan de aplicación gradual a SSPD y a los suscriptores.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	vi) Información mínima por parte de ESP, en factura o página web, al suscriptor y/o usuario sobre condiciones de pago diferido. Posteriormente en la factura debe informar saldo de deuda, plazo de pago, etc. **vii)** Tasa de financiación a aplicar: - Para los estratos 1 a 4: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación, b. la tasa preferencial más doscientos puntos básicos, c. la línea de crédito directo a empresas de servicios públicos domiciliarios prevista en el Decreto Legislativo 581 de 2020. - Para los demás suscriptores: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación y b. el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. **viii)** Período de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses **ix)** Período de pago - Para los estratos 1 y 2: 36 meses. - Para los estratos 3 y 4: 24 meses. - Para los estratos 5 y 6 y no residenciales: a convenir con el usuario. **x)** Opción de cancelación anticipada de pago diferido. **xi)**Traslado de recursos de la actividad de aprovechamiento.	una vez ha culminado la emergencia sanitaria; es decir, a partir del 31 de mayo de 2020, o del día siguiente a la terminación de la emergencia sanitaria **vi) y vii):** Facturas emitidas entre el 17 de marzo de 2020 y el 16 de abril de 2020, y el periodo de facturación siguiente al 16 de abril de 2020. **viii):** A partir del 16 de junio de 2020. **xi):** Facturas emitidas entre el 17 de marzo de 2020 y el 16 de abril de 2020, y el periodo de facturación siguiente al 16 de abril de 2020.

2.2. Para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible

La Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, en el marco de la declaratoria de la emergencia sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, ha expedido hasta la fecha, entre otras, las siguientes resoluciones:

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
CREG Resolución CREG 035 de 2020, modificada por la Resolución CREG 066 de 2020 28 de marzo de 2020	*"Por la cual se adoptan medidas especiales transitorias sobre la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas para la prestación del servicio público domiciliario de **gas combustible** durante el período de Aislamiento Obligatorio decretado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 de 2020."* **i)** Los distribuidores de gas combustible por redes, deben abstenerse de suspender el servicio incluso cuando el usuario no cuente con el Certificado de Conformidad de su instalación. **ii)** Los distribuidores de gas combustible por redes, deben efectuar la reconexión del servicio a los usuarios que lo tuvieran suspendido después del 25 de enero de 2020, por no contar con el Certificado de Conformidad de su instalación, siempre y	Desde el 25 de marzo de 2020 hasta el 11 de mayo de 2020 o el término del aislamiento preventivo obligatorio.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	cuando: 1. Medie una solicitud previa del usuario, 2. El distribuidor efectúe una inspección de condiciones mínimas de seguridad de la instalación interna, y 3. El usuario haya reparado cualquier "*defecto crítico*" identificado.	
CREG Resolución CREG 042 de 2020. 31 de marzo de 2020 Modificada por las Resoluciones CREG No. 057 y 067 de 2020.	*"Por la cual se toman medidas transitorias en relación con la modificación por mutuo acuerdo de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas suscritos conforme a lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2017."* **i)** Las negociaciones de los contratos de suministro y de capacidad de trasporte que son sujetos de esta medida son aquellos que se encuentren vigentes y cuyas obligaciones se encuentren en ejecución o inicien antes del 30 de noviembre de 2020, tanto del Mercado Primario como del Mercado Secundario. **ii)** El productor-comercializador, el comercializador de gas importado, el transportador, el usuario no regulado cuando actúa como vendedor en el mercado secundario en los términos de la Resolución CREG 114 de 2017, el distribuidor y/o el comercializador, que realicen modificaciones a la facturación de los servicios de suministro, transporte y distribución, en virtud de los dispuesto en el artículo 5 no deberá resultar en incrementos en los costos de la prestación de servicios para la atención de los usuarios regulados y no regulados que sean atendidos a través de un comercializador.	**i) y ii)** Negociaciones entre el 31 de marzo de 2020 hasta el 24 de abril de 2020 (plazo máximo de registro ante el GMGN).
CREG Resolución CREG 048 de 2020. 7 de abril de 2020	*"Por la cual se establece una Opción Tarifaria Transitoria para el Componente Variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de **Gas Combustible por Redes** de Tubería."* **i)** Los comercializadores de gas combustible por redes deben iniciar obligatoriamente la aplicación de la opción tarifaria definida en la Resolución CREG 048 de 2020. **ii)** Para los usuarios de los estratos 1 y 2, dicha opción tarifaria debe ser recuperada en un plazo máximo de 60 meses y debe contemplar un Porcentaje de Variación mensual (PV) del 0% durante los primeros tres meses, de tal forma que se garantice que el CU no incremente durante este periodo. **iii)** Para los demás usuarios regulados, los comercializadores deben liquidar la primera factura que expidan, con y sin la opción tarifaria, dando la posibilidad al usuario de que manifieste su decisión de acogerse a la misma mediante el pago del valor correspondiente. **iv)** Para los usuarios regulados excepto los usuarios de estratos 1 y 2, el plazo de recuperación y el Porcentaje de Variación mensual (PV) serán los definidos por el comercializador. **v)** Prohibición de aplicar la opción tarifaria de la Res. CREG 184 de 2014.	**i) a iv):** A partir del 7 de abril de 2020 hasta el 16 de abril de 2020. **v):** Hasta el 16 de

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
		abril de 2020.
CREG Resolución CREG 058 de 2020, modificada y adicionada por la Resolución CREG 064 de 2020. 14 de abril de 2020	*"Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de **energía eléctrica**."* **i)** Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios residenciales de estratos 1 al 4, del valor por concepto del servicio público domiciliario. **ii)** Opciones que se entienden aceptadas por el usuario, en caso de que no realice el pago en el plazo inicial previsto por la empresa. **iii)** Tasa de financiación a aplicar. - Para los estratos 1 a 4: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación y b. la tasa preferencial más doscientos puntos básicos. - Para los demás usuarios regulados: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación y b. el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. **iv)** Período de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses. **v)** Período de pago: - Para los estratos 1 y 2: 36 meses. - Para los estratos 3 y 4: 24 meses. - Para los estratos 5 y 6 y demás usuarios regulados: a convenir con el usuario. **vi)** Los comercializadores de energía eléctrica, deben ofrecer a los usuarios de los estratos 5 y 6 y a los demás usuarios regulados opciones de pago diferido del valor por concepto del servicio público domiciliario, antes de la suspensión del servicio derivada de cualquier incumplimiento en el pago. **vii)** Los comercializadores de energía eléctrica, deben informar al usuario a través de la factura (dentro de la misma o mediante un anexo) y en su página web como mínimo las condiciones de aceptación de la opción de pago diferido, la tasa de financiación aplicable, la fecha de inicio del pago, el período de pago y las opciones de pago anticipado del valor diferido. Así mismo, una vez se empiecen a realizar los pagos, deben informar al usuario, a través de la factura (dentro de la misma o mediante anexo) el valor a pagar, el saldo total a pagar, la fecha de inicio y finalización de pagos, el plazo de pago y demás condiciones relacionadas con el financiamiento de la factura. **viii)** Los comercializadores de energía eléctrica, que al 14 de abril no estuvieran aplicando la opción tarifaria a la que hace referencia la Resolución CREG 012 de 2020, deben iniciar obligatoriamente la aplicación de dicha opción cuando se presente un incremento superior al 3% en el Costo Unitario (CU) de prestación del servicio, o en cualquiera de sus componentes, en alguno de sus mercados de comercialización. El Porcentaje de Variación mensual (PV) debe ser del 0%, de tal forma que se garantice que el CU no incremente durante este periodo. Igual condición aplica de manera transitoria para	**i) a iii):** Facturas correspondientes a los meses de abril y mayo de 2020. **iv):** A partir del 31 de julio de 2020. **vi) y vii):** Facturas emitidas durante los meses de abril y mayo de 2020. **viii):** 14 de abril de 2020 hasta 31 de julio de 2020.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	los comercializadores que al 14 de abril ya estuvieran aplicando la opción tarifaria. **ix)** Los comercializadores de energía eléctrica, cuando determinen la necesidad de facturar los consumos mediante estimación por promedio del mismo suscriptor o usuario, deben demostrar que adelantaron todas las gestiones para realizar la medición individual, y que el uso de consumos promedios no fue el resultado de su acción u omisión. Así mismo, los comercializadores de energía eléctrica podrán disponer de los medios tecnológicos que permitan al usuario, cuando así lo decida, enviar la lectura de su medidor con la cual se pueda emitir la factura. **x)** Los comercializadores, distribuidores y transportadores podrán cobrar cargos menores a los regulados, informando previamente al liquidador del mercado el valor del ingreso a aplicar.	**ix):** Desde el 12 de marzo de 2020 hasta el 30 de mayo de 2020 o por la duración de la emergencia sanitaria **x):** Liquidaciones correspondientes a los meses de abril y mayo de 2020.
CREG Resolución CREG 059 de 2020. 14 de abril de 2020	*"Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de **gas combustible por redes**."* **i)** Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios residenciales de estratos 1 al 4, por parte de los comercializadores de gas combustible por redes, del valor por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo fijo. **ii)** Opciones que se entienden aceptadas por el usuario, en caso de que no realice el pago en el plazo inicial previsto por la empresa. **iii)** Tasa de financiación a aplicar. - Para los estratos 1 a 4: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación y b. la tasa preferencial más doscientos puntos básicos. - Para los demás usuarios regulados: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación y b. el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente, **iv)** Período de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses. **v)** Período de pago: - Para los estratos 1 y 2: 36 meses. - Para los estratos 3 y 4: 24 meses. - Para los estratos 5 y 6 y demás usuarios regulados: definido por el comercializador. **vi)** Los comercializadores de gas combustible por redes, deben ofrecer a los usuarios de los estratos 5 y 6 y a los demás usuarios regulados opciones de pago diferido del valor por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo fijo, antes de la suspensión del servicio derivada de cualquier incumplimiento en el pago. **vii)** Los comercializadores de gas combustible por redes, deben	**i) a iii):** Facturas emitidas durante los meses de abril y mayo de 2020. **iv):** A partir del 31 de julio de 2020 **vi) y vii):** Facturas correspondientes a los

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	informar al usuario a través de la factura (dentro de la misma o mediante un anexo) o por cualquier otro medio eficaz y verificable, las condiciones de la opción de pago diferido, tales como la tasa de financiación aplicable, la fecha de inicio del pago, el período de pago y el valor de cada cuota de pago. Así mismo, una vez se empiecen a realizar los pagos, deben informar al usuario, a través de la factura (dentro de la misma o mediante anexo) o por cualquier otro medio eficaz y verificable, el saldo total a pagar, el número de meses pendientes de pago, y la responsabilidad solidaria que existe entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios.	meses de abril y mayo de 2020.
CREG Resolución CREG 060 de 2020. 17 de abril de 2020	*"Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago diferido de las facturas emitidas en el suministro y en el transporte para la prestación de servicio público de **gas combustible por redes**."* **i)** Los productores - comercializadores, los transportadores y los comercializadores deben ofrecer a los comercializadores de gas combustible por redes que atienden usuarios residenciales de los estratos 1, 2, 3 y 4, un esquema de pago diferido a 24 meses. **ii)** El monto será calculado por el comercializador que atiende dichos usuarios, a partir de la información de los pagos diferidos de los usuarios de los mismos estratos que se hayan acogido a dicha medida en cada mercado de comercialización. **iii)** Periodo de gracia de dos meses.	**i) y ii):** Facturas emitidas durante los meses de abril y mayo de 2020. **iii)** A partir del 31 de julio de 2020.
CREG Resolución CREG 061 de 2020. 17 de abril de 2020	*"Por la cual se establecen reglas para diferir las obligaciones de pago de los Comercializadores y se dictan otras disposiciones transitorias."* **i)** Los comercializadores que presenten problemas de recaudo **en los meses de abril y mayo de 2020**, y que atendían demanda al momento de la expedición del Decreto Legislativo 457 del 22 de marzo de 2020 (con excepción de los agentes comercializadores que atendían exclusivamente usuarios no regulados), podrán diferir el pago de las obligaciones facturadas por el Administrador de Intercambios Comerciales - ASIC y el Liquidador y Administrador de Cuentas - LAC, y las obligaciones que se derivan de las liquidaciones realizadas por el LAC, de la siguiente forma: - Se podrá diferir hasta un valor máximo del 20% de las obligaciones de pago. - El período de pago será de doce (12) meses, contados a partir de julio de 2020. - La tasa de interés aplicable se determinará como el menor valor entre: i) la tasa de financiación real reportada a XM por cada agente acreedor de los pagos por liquidaciones de ASIC y LAC para los meses de abril y mayo; el reporte para abril deberá hacerse el día 24 del mes, y el reporte para mayo deberá hacerse el	**i) y iii):** Facturas emitidas en los meses de abril y mayo de 2020.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	día 22 del mes; y, ii) la tasa preferencial más doscientos puntos básicos. **ii)** Los agentes comercializadores que hagan uso del presente mecanismo deberán presentar garantías por las cantidades mensuales a pagar por los montos diferidos. **iii)** Los agentes beneficiarios, el ASIC y el LAC, deberán reportar la información de la implementación de las medidas de que trata el presente artículo, en las condiciones y términos que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	

3. LINEAMIENTOS EXPEDIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA PARA EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de la declaratoria de la emergencia sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, ha emitido hasta la fecha, las siguientes Resoluciones y Circulares Externas:

CIRCULAR	TEMAS	VIGENCIA
SSPD Circular Externa 20201000000084 16 de marzo de 2020	"*Medidas temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.*" Indica a las empresas que deben atender las recomendaciones emitidas por la Presidencia de la República y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.	12 de marzo – 30 de mayo
SSPD Circular Externa 20201000000104 19 de marzo de 2020	"*Recomendaciones para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.*" Indicaciones a gobernadores y alcaldes para permitir movilización de vehículos, funcionarios e insumos necesarios para garantizar la prestación de los SPD, para transferir recursos SGP oportunamente, y a coordinar con empresas el cumplimiento a la normativa.	Por la duración de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio
SSPD Circular Externa 20201000000114 26 de marzo de 2020	"*Acciones preventivas y contingentes para mantener la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco de las medidas de emergencia nacional asociadas al COVID-19.*" Actualización y activación de Planes de Emergencia y Contingencia 2020, contemplando medida para mitigar efecto de la emergencia sanitaria.	Los PEC se activan al surgir las emergencias (inmediata)
SSPD Resolución No. 20201000009825 modificada por la	"…*esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante las emergencias… de que trata el*	A partir del 26 de marzo de 2020.

CIRCULAR	TEMAS	VIGENCIA
Resolución No. 20201000010215 03 de abril de 2020 26 de marzo de 2020	*Decreto 417 de 2020*" Orden de reporte de información diaria financiera y operativa, así como de información base.	
SSPD Resolución No. 20201000010215 03 de abril de 2020	*"Por la cual se habilita un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica de que trata el Decreto 417 de 2020"* Modificación de algunos artículos de la Resolución No.201000009825 de 26 de marzo de 2020 en el siguiente sentido: - Articulo 2.- Reporte de Información: Formatos 1 al 5 con corte diario, días y fechas de reporte, cuenta de correo electrónico Gmail y particularidades del reporte de los servicios de energía y gas combustible. - Articulo 3.-Información Base: Formatos del 6 al 9 reporte único para 2019 y 2020 con corte al 31 de marzo, cuenta de correo electrónico Gmail, particularidades del reporte de los servicios de energía y gas combustible, fecha máxima de reporte y reporte de cifras en cero "0". - Artículo 6.-Anexos: Publicación de los formatos e instructivos en la página web de la Entidad y actualización periódica de los mismos. - Articulo 9.- "La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Se modifica a la vigencia permanente.	A partir del 03 de abril de 2020.
SSPD Circular Externa 20201000000144 6 de abril de 2020	"*Principio de onerosidad de los servicios públicos*" Aclaración sobre la no gratuidad de los servicios públicos, y sugerencia a alcaldes y gobernadores para disponer recursos y procurar la provisión de los servicios, así como la sostenibilidad de los prestadores.	Atemporal
SSPD Circular Externa 20201000000164 08 de abril del 2020	"*Recomendaciones para garantizar movilidad y obligación de brindar protección al personal adscrito a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, E y G, ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.*" **i)** Instrucción a gobernadores y alcaldes para permitir libre circulación de vehículos de ESP, y coordinar actividades propias de la prestación. **ii)** Instrucción a ESP de identificar al personal y vehículos (logos, fotos, etc.) que ejecutan actividades propias de la prestación. Asimismo, asegurar que se dote a los trabajadores de elementos de protección.	Por la duración de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio
SSPD Circular Externa	"*Comportamientos esperados de los agentes del mercado de gas en la aplicación de las medidas transitorias que permiten*	A partir del 20 de abril de 2020 al

CIRCULAR	TEMAS	VIGENCIA
20201000000184 20 de abril del 2020	*modificaciones por mutuo acuerdo de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas, a las que hace referencia la Resolución CREG 042 de 2020."* Se comunican a los productores-comercializadores, transportadores y comercializadores de gas importado y gas natural los comportamientos esperados por la Superintendencia en los procesos de renegociación de los contratos de suministro y transporte, para mitigar los efectos negativos sobre las tarifas de los usuarios finales originados por la pandemia.	24 de abril de 2020.

4. COMPORTAMIENTOS ESPERADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Como consecuencia de la expedición de los diferentes actos administrativos que imponen obligaciones a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios entiende que dichos prestadores deben adelantar las siguientes acciones en procura de su cumplimiento oportuno y efectivo.

4.1. Comunes a todos los Prestadores

4.1.1. Frente a la atención de usuarios

Para garantizar el derecho de los usuarios a acceder a los distintos canales de atención durante el periodo de tiempo del aislamiento tanto preventivo como obligatorio, los prestadores deben:

a. Fortalecer sus canales de atención virtuales y telefónicos, adoptando protocolos especiales de relacionamiento con los usuarios.

b. Garantizar el debido proceso para el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos.

c. Realizar amplia divulgación de los canales de atención no presenciales dispuestos por los prestadores.

d. Facilitar a los usuarios los canales para el reporte de daños y/o situaciones de emergencia que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios y potencialmente puedan poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas y garantizar su atención oportuna.

e. En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual a los usuarios, evitar la concentración masiva de personas, instruir al personal que atiende a los usuarios sobre las medidas de protección y salubridad necesarias y promover la desinfección de los espacios.

f. A través de las disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional, se ampliaron los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, bajo este entendido:

i. Toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
ii. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
iii. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.
iv. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término establecido.
v. En ningún caso las empresas de servicios públicos podrán suspender términos para responder PQRs teniendo como único argumento el aislamiento de sus funcionarios por el COVID-19.

4.1.2. Frente a las medidas para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos

Para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos, las empresas deberán atender las recomendaciones y reglamentación expedida por el Gobierno Nacional y las diferentes autoridades locales, que van dirigidas a evitar el contagio de los empleados y/o colaboradores sin que con ello se afecte la prestación de los servicios. Con este propósito, los prestadores deben:

a. Contar con las medidas de contingencia que eviten afectaciones en la prestación del servicio, monitorear de manera prioritaria y permanente las condiciones de la infraestructura sensible y esencial, la disponibilidad y acceso a las fuentes superficiales y subterráneas de abastecimiento, así como el recurso humano asociado a la operación de la misma.

b. Realizar seguimiento al inventario de insumos necesarios para la prestación de los servicios.

c. Suministrar elementos de protección personal y colectivo e implementar protocolos de bioseguridad que cumplan con las disposiciones vigentes para evitar cualquier tipo de riesgo de contagio.

d. Coordinar con las autoridades locales la movilización de materias primas y el tránsito de funcionarios y contratistas de tal manera que se permita garantizar la prestación de los servicios de una manera eficiente, continua y de calidad.

e. Coordinar con las autoridades locales, la libre circulación de vehículos de las empresas que se encargan de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, distribuidores de gas licuado de petróleo GLP, transporte de combustibles para la energía eléctrica, cuadrillas de mantenimiento y atención de emergencias, carro tanques, vactors, carros compactadores y demás necesarios para la prestación de los servicios.

f. Implementar medidas asociadas a complementar y ajustar los Planes de Emergencia y Contingencia orientadas a asegurar la adecuada prestación de los servicios y mitigar los riesgos asociados.

g. Tener presente que, hasta el treinta y uno (31) de diciembre del dos mil veinte (2020), previa verificación de la Superintendencia Financiera Colombia del cumplimiento los

requisitos para la administración y gestión de los sistemas integrales de gestión de riesgos, la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. -FINDETER- podrá otorgar créditos directos a empresas de servicios públicos domiciliarios oficiales, mixtas y privadas vigiladas por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con fin de dotarlas de liquidez o capital de trabajo, para implementar las medidas que Gobierno nacional adopte para conjurar los efectos de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada a través del Decreto 417 de 2020.

h. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben propender por la medición de los consumos de sus usuarios mediante diferencia de lecturas de su equipo de medida, pudiendo acudir excepcionalmente a la medición por promedio de consumo únicamente cuando el usuario, los órganos de administración de la copropiedad en la que está ubicado el inmueble del usuario, las autoridades locales y/o cualquier otra situación ajena a su debida diligencia, que sea objetiva y demostrable, lo impida. Para ello, los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deberán documentar las situaciones que impidan la medición individual de los usuarios, las cuales podrán ser requeridas en el ejercicio de las funciones de inspección de la Superintendencia y/o en el marco de los procedimientos administrativos a los que hace referencia el artículo 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

i. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben implementar canales e instrumentos adecuados para mantener informados a los usuarios de los beneficios y apoyos dados por el Gobierno nacional y cuando aplique, por los entes territoriales.

j. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán fortalecer, orientar e intensificar las campañas de uso eficiente y racional de los servicios públicos para que los usuarios durante la etapa de aislamiento preventivo obligatorio puedan tener un mayor conocimiento sobre los consumos y sus efectos en la facturación.

4.2. De los Prestadores de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

En términos generales y de cara a los usuarios, prestadores, municipios y departamentos, las medidas asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo son las siguientes:

a. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, deben ofrecer la opción de diferir el cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado[5] a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 por un plazo de treinta y seis (36) meses, y por veinticuatro (24) meses a los usuarios residenciales de estratos 3 y 4, por las **facturas emitidas** durante los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Para los estratos residenciales 5 y 6, y para

[5] El consumo que se subsidia corresponde al consumo básico establecido por la CRA, el cual varía de acuerdo a la altura sobre el nivel de la siguiente forma: i) 11 m^3 para ciudades y municipios por encima de 2.000 msnm, ii) 13 m^3 para ciudades y municipios 2.000 msnm y 1.000 msnm; y iii) 16 m^3 para ciudades y municipios por debajo de 1.000 msnm.

los suscriptores industriales, comerciales y oficiales, las empresas podrán ofrecer opciones de pago diferido.

b. Cuando un usuario residencial de estrato 1 a 4 no pague una o las facturas emitidas durante el plazo señalado, automáticamente se le diferirá el pago de la(s) misma(s), conforme al plazo y condiciones señaladas en la Resolución CRA 915 de 2020, incluyendo el periodo de gracia de 2 meses a partir de la terminación del Estado de emergencia (16 de abril de 2020), es decir, hasta el dieciséis (16) de junio de 2020.

c. La financiación del cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado a los usuarios residenciales de estratos 1 a 4[6] por las facturas emitidas durante los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica, será el menor entre:

   i. la tasa del crédito que el prestador adquiera para esta financiación;

   ii. la tasa preferencial más doscientos puntos básicos; y

   iii. la línea de crédito prevista en el Decreto 581 de 2020.

d. Por otra parte, los municipios y distritos podrán asignar a favor de los suscriptores residenciales de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, subsidios máximos, así:

   i. hasta el **ochenta por ciento (80%**) del costo del suministro para el **estrato 1**;

   ii. hasta el **cincuenta por ciento (50%)** para el **estrato 2**; y

   iii. hasta el **cuarenta por ciento (40%)** para el **estrato 3**.[7]

   Lo anterior en la medida en que cuenten con recursos para dicho propósito, para lo cual los concejos municipales y distritales deberán emitir los acuerdos correspondientes.

e. Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de los usuarios, hasta el 31 de diciembre de 2020, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos con que cuenten para el efecto y la necesidad de **priorizar las asignaciones para las personas de menores ingresos**. En aquellos casos en que las entidades territoriales decidan asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, dichas entidades **deberán girar a los prestadores la parte correspondiente de la tarifa que haya sido asumida por el ente territorial** respectivo, por cada uno de los suscriptores y/o usuarios beneficiarios de la medida, y suscribirán los actos y/o contratos que se requieran para el efecto.

f. Los municipios que en la vigencia 2020 no hayan girado los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico que operan en su territorio, debían realizar los giros correspondientes a más tardar el 15 de abril de 2020.

---

[6] Beneficio otorgado mediante el Decreto 528 de 2020 a usuarios residenciales de estratos 1 y 2, y ampliado a usuarios residenciales de estratos 3 y 4 mediante la Resolución CRA 915 de 2020.

[7] Conforme al artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, "*los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*" En ese orden de ideas, el Decreto 580 de 2020 no generó nuevos subsidios, sino que amplió el tope del subsidio que pueden aplicar los municipios y distritos.

Si la persona prestadora respectiva no recibe el giro, la Nación - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio MVCT, con los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico asignados a ese ente territorial, le transferirá directamente al prestador en las siguientes doceavas y durante la vigencia 2020, los recursos que resulten del balance mensual, en los mismos términos y condiciones en que lo habría hecho el municipio, previa solicitud de la empresa respectiva.

g. Los superávits existentes en los fondos de solidaridad y redistribución de los ingresos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios se podrán destinar, en primera instancia, para asegurar de manera efectiva el acceso a agua potable, a través del servicio público de acueducto, o a través de esquemas diferenciales o esquemas alternos de aprovisionamiento, garantizando como mínimo el consumo básico y la calidad de agua (Arts. 2 y 3 Decreto 441/2020). Lo que resulte luego de atender estas necesidades, podrá destinarse a financiar actividades del servicio de aseo que no estén cubiertas en la tarifa y que tengan relación directa con la atención de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, específicamente, para la financiación de actividades y artículos de bioseguridad, de acuerdo con los lineamientos que a tal efecto expida el Gobierno nacional. (Art. 6, Decreto 582/2020)

h. Lo anterior, siempre y cuando la entidad territorial haya demostrado que se encuentra a paz y salvo por concepto de subsidios con las personas prestadoras de acueducto, alcantarillado y aseo que operan en su municipio.

i. Durante la vigencia de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, en el marco de su gestión comercial, podían ofrecer opciones e incentivos a favor de sus suscriptores y/o usuarios que pagasen oportunamente las facturas a su cargo durante este período, con el fin de contribuir con la recuperación de la cartera y garantizar su sostenibilidad financiera.

4.2.1. De los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado

Las medidas asociadas a las obligaciones de los prestadores del servicio público de acueducto y alcantarillado de acuerdo con las normas expedidas son las siguientes:

a. Para que los incrementos tarifarios de los servicios de acueducto y alcantarillado se suspendan, se hace referencia a seis (6) casos sobre los cuales se puede congelar el incremento de tarifas, **por la duración de la declaratoria de emergencia sanitaria**:

   i. Cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que reporta el DANE, acumule una variación de 3%. (Artículo 58, Resolución CRA 688/2014 y Artículo 11, Resolución CRA 825/2017).

   ii. Si las empresas requieren hacer modificaciones particulares a la fórmula con que calculan la tarifa, o si requieren modificar alguno de los costos con los que se calcula la fórmula tarifaria. (Capítulos I y II, Resolución CRA 864/2018).

   iii. Los aumentos a la tarifa por concepto de variación (incrementos) en el valor de impuestos, tasas y/o contribuciones, que hagan parte de la tarifa y que no son recaudados en el momento de la proyección (Parágrafo de artículos 28 y 42, Resolución CRA 688/2014). Se aclara que la Res. CRA 911 de 2020 hace referencia a los capítulos I y II, pero del Título III de la Res. CRA 864 de 2018. Este título

hace referencia a la modificación de costos de referencia sin necesidad de aprobación por parte de la CRA.

iv. Para empresas entre 2.501 y 5.000 suscriptores, que pueden recalcular sus costos, y por ende sus tarifas en caso de:

a) lograr metas anuales de micromedición y continuidad (artículo 13, Resolución CRA 825/2017) y,

v. Para empresas de hasta 5.000 suscriptores:

b) incluir nuevos activos en la prestación del servicio (Parágrafo 4 del artículo 19 y parágrafo 3 de artículo 28, Resolución CRA 825/2017), variación de sus costos de operación en 5% (Parágrafo 5 del artículo 19 y parágrafo 4 del artículo 28, Resolución CRA 825/2017), y

c) cuando se presenten variaciones en la tasa de uso de acueducto (parágrafo 2, artículo 30, Resolución CRA 825/2017) y/o de tasa retributiva de alcantarillado (parágrafo 2, artículo 31, Resolución CRA 825/2017).

vi. Cuando se esté aplicando un aumento progresivo de tarifas. (Resolución CRA 881/2019)

vii. Por inclusión en la tarifa de inversiones ambientales adicionales para la protección de cuencas y fuentes de agua. (Resolución CRA 907/2019)

Es importante aclarar que, **al momento de levantarse la declaración de emergencia**, las empresas podrán aplicar de manera gradual los incrementos tarifarios suspendidos, durante un periodo de seis (6) meses, lo que deberá ser informado a los suscriptores y a la Superintendencia teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001.

b. La medida para reestablecer el servicio de acueducto es exclusiva a **usuarios residenciales** a los que se les haya suspendido o cortado el servicio de acueducto (artículos 3 y 4, Resolución 911 de 2020). Al respecto, y de acuerdo con la Ley 142 de 1994:

i. Un usuario al que se le ha "suspendido" el servicio es aquel que[8]:

- ✓ Ha incumplido con pagos por el tiempo que establezca la empresa, sin que esto exceda tres periodos mensuales, o dos periodos bimestrales o,
- ✓ Ha cometido fraude a las conexiones, acometidas y/o medidores,
- ✓ Ha alterado de manera unilateral e inconsulta las condiciones de prestación del servicio.

ii. Por su parte, un usuario al que se le ha "cortado" el servicio es aquel que[9]:

- ✓ Ha incumplido el Contrato de Condiciones Uniformes por varios meses o de manera grave, afectando gravemente a la empresa o a terceros, particularmente.

[8] Artículo 140, Ley 142 de 1994
[9] Artículo 141, Ley 142 de 1994

- ✓ Se ha atrasado en tres pagos y ha sido reincidente en suspensión en un periodo de dos años.

- ✓ En caso de detectarse acometidas fraudulentas, la empresa podrá cortar el servicio.

iii. El Gobierno Nacional, considerando que no pueden presentarse hogares sin acceso al agua potable y al saneamiento básico **mientras dure la emergencia sanitaria**, ha determinado lo siguiente:

- ✓ Se hará reinstalación del servicio a los usuarios con servicio suspendido, aclarando que, para los usuarios que hayan sido suspendidos por fraude, no habrá reinstalación, sino que se proveerá una solución alternativa, que garantice el consumo básico. (Artículo 3). Asimismo, las empresas no podrán exigir ningún requisito adicional para proceder a reconectar los predios.

- ✓ Para los usuarios que tengan el servicio cortado, las empresas procederán a reconectarlos o proveerles una solución alternativa, garantizando, en todo caso, el consumo básico. (Artículo 4)

- ✓ Para los usuarios que cuenten con el servicio al 17 de marzo de 2020, pero hayan incurrido en alguna de las prácticas que dan lugar a suspensión o corte del servicio, las empresas no procederán con la suspensión o corte del servicio, **mientras dure la emergencia sanitaria**. (Artículo 5)

- ✓ Al levantarse la emergencia sanitaria, las empresas contarán con un periodo de facturación para reiniciar con las acciones de corte y suspensión.

- ✓ Cualquier reclamación sobre la medida debe ser puesta en conocimiento de la Superservicios a través de las Direcciones Territoriales quienes se encargarán de hacer valer los derechos de los usuarios.

c. Los costos de reinstalación o reconexión serán asumidos por las empresas. Las empresas podrán gestionar aportes de los entes territoriales.

d. Las deudas previas que tengan los usuarios con los prestadores no se extinguen.

e. El costo del agua que consuman los usuarios luego de la reinstalación o reconexión debe ser asumido por los suscriptores, quienes deberán pagarlo.

4.2.2. Del servicio público de Aseo

Las medidas asociadas a las obligaciones de los prestadores del servicio público de aseo de acuerdo a la normatividad expedida son las siguientes:

a. Todas las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en área urbana, y que realicen las actividades de lavado de áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas en sus áreas de prestación, podrán:

i. Realizar el lavado de áreas públicas de alto tráfico peatonal como mínimo una vez a la semana, incorporando procedimientos de limpieza y desinfección,

ii. Incrementar las frecuencias de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como permitir la modificación en los horarios de prestación de estas actividades.

b. Para la actividad de lavado de áreas públicas, el prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, en articulación con el municipio o distrito, deberá establecer las áreas públicas que presenten alta afluencia de personas, priorizando aquellas que contengan superficies en materiales como metal, vidrio o plástico, y que sean recurrentemente manipuladas por la población en general.

c. Para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las frecuencias se incrementarán en la medida que los municipios y distritos establezcan que ello es necesario para afrontar la emergencia.

d. Las mayores frecuencias en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, deberán ser cubiertas con los costos regulatorios reconocidos de manera general en la Resolución CRA 720 de 2015.

e. Las empresas de aseo no pueden suspender el servicio de manera temporal o definitiva, pues la naturaleza misma del servicio de aseo hace que éste se aparte de otros servicios (energía, agua potable, gas) en los cuales su no prestación por causa imputable al usuario no afecta a los demás miembros de la comunidad.

f. La actividad de aprovechamiento se encuentra incluida en la excepción del numeral 28 en el artículo 3 de los Decretos 457, 531 y 593 de 2020.

g. Los prestadores de la actividad de aprovechamiento, en especial conformados por recicladores de oficio en razón a su vulnerabilidad deberán tener en cuenta:

i. Dotar a los recicladores con los elementos de protección personal necesarios para la protección de su salud y explicar el uso correcto de los mismos.
ii. Habilitar espacios para el lavado y desinfección de manos.
iii. Establecer prácticas de limpieza y desinfección de áreas de trabajo y vehículos de transporte de material.
iv. Evitar aglomeraciones en las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento. En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual, la SSPD recomienda a los prestadores reorganizar los grupos y turnos de trabajo para evitar la concentración de personas en un mismo sitio.
v. Elaborar y comunicar estrategias de información de lavado de manos, uso de elementos de protección e higiene personal dirigido a los miembros de la organización e instruir al personal para que mantengan, al menos, un metro de distancia entre sí y evitar los saludos con contacto físico.
vi. Indicar a sus miembros no manipular o abrir bolsas de color negro o rojo, o bolsas de cualquier color que usted sepa o sospeche que contienen residuos como papel higiénico, pañuelos, guantes, entre otros.
vii. En la actividad de transporte en un vehículo motorizado o no motorizado, lleve a cabo actividades de limpieza y desinfección de manera rutinaria y al finalizar la jornada.

viii. En el ingreso de material a la ECA, implementar el lavado de manos con agua y jabón. Agilizar las actividades que deban desempeñar allí para disminuir el tiempo de permanencia en este espacio cerrado.

h. Finalmente deben tener en cuenta las indicaciones de la SSPD en las cuales se encuentra incluida la actividad de aprovechamiento en el marco del servicio público de aseo: deben atender las recomendaciones emitidas por la Presidencia de la República y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

4.3. De los Prestadores de los Servicios Públicos de Energía y Gas Combustible.

Con el fin de dar cumplimiento a los fines de la regulación de manera suficiente, oportuna, diligente, transparente, neutral y verificable, los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible **deben**:

a. Documentar todas las gestiones, decisiones, procedimientos, justificaciones, condiciones, estimativos, impactos y demás análisis que conlleven las solicitudes de financiación, renegociación de contratos, y diferimiento de facturas a los usuarios, que les han sido permitidos o impuestos, a través de las disposiciones regulatorias expedidas en el marco de la emergencia.

b. Gestionar la financiación requerida para la implementación de las diferentes medidas adoptadas, buscando las mejores tasas ofrecidas por el mercado, con el fin de minimizar los costos de la cadena de prestación.

c. Los productores – comercializadores, los transportadores y los comercializadores de gas natural y gas natural importado deben atender los planteamientos formulados por la Superintendencia comunicados mediante la Circular Externa 20201000000184 del 20 de abril de 2020.

d. Los generadores y comercializadores de energía eléctrica, en aplicación del artículo 2 de la Resolución CREG 061 de 2020, además deben: atender oportunamente las solicitudes de modificación de contratos de venta de energía recibidas, desarrollar los procesos de negociación con el objetivo de cumplir el fin para el cual fueron autorizados, evitar imponer condiciones injustificadas para la negociación de la modificación de los contratos de venta de energía, evitar tratamientos discriminatorios injustificados en los procesos de negociación, y garantizar que el ejercicio de sus derechos subjetivos en el marco de las negociaciones que adelanten, se ajuste a los postulados consagrados en los artículos 95 numeral 1 de la Constitución Política y 830 del Código de Comercio, es decir, que se encuentren acordes con las finalidades perseguidas por la ley y la regulación aplicable en oposición cualquier forma de abuso del derecho.

e. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben evitar imponer condiciones injustificadas y evitar tratamientos discriminatorios injustificados a los usuarios regulados al momento de acordar las condiciones del pago diferido, en caso de que el usuario acceda a tal ofrecimiento. Para los usuarios de estratos 1 a 4, deben atenderse especialmente las condiciones de diferimiento definidas en la normatividad.

f. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en relación con el pago diferido, deben garantizar que el usuario acceda a la información de forma clara,

completa, oportuna y sin inducir a errores, tanto en la factura o anexa a esta, como a través de los diferentes canales de comunicación hacia los usuarios.

g. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben, a partir de la facturación de los saldos diferidos, incluir dentro de la factura de manera discriminada el valor a pagar por concepto del saldo diferido, incluyendo tanto la cuota del diferimiento como el saldo pendiente de pago, de tal forma que el usuario pueda cancelar anticipadamente el saldo total, si así lo desea. Para lo anterior, los comercializadores deberán garantizar que las facturas permitan cancelar dichos valores sin que sea necesario que los usuarios acudan a las oficinas de atención comercial para la reimpresión de la factura.

h. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben incluir dentro de la factura, adicional al Costo Unitario de prestación del servicio, el Costo Unitario resultante de la aplicación de la metodología de opción tarifaria.

i. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben adaptar todos los medios de pago de las facturas, incluidos los medios electrónicos, con el fin de garantizar que el usuario decida libremente sobre el pago diferido de sus consumos, así como para el pago anticipado del saldo total.

j. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, al momento de diseñar la facturación de los saldos diferidos y del aporte voluntario “Comparto mi Energía” al que hace referencia el artículo 4 del Decreto 517 de 2020, deben garantizar la libre decisión del usuario de cancelar anticipadamente el saldo diferido y de cancelar el mencionado aporte voluntario, implementando todas las medidas necesarias para evitar confusión o inducir a error.

k. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en caso de usar mecanismos de estimación para la facturación, una vez termine el período de aislamiento obligatorio, deberá hacer la lectura de los consumos y establecer en la factura correspondiente las diferencias entre los consumos reales y los promedios facturados en los meses anteriores, para así realizar los respectivos ajustes, los cuales deberán considerar de manera prevalente la correcta aplicación de los beneficios por las medidas transitorias para el pago de las facturas.

De otra parte, los prestadores a los que se refiere esta sección, de acuerdo con lo conceptuado por la CREG en el Radicado CREG E-2020-003252 del 27 de abril de 2020, **pueden**:

a. Responsablemente y sin que ello conlleve perjuicios a sus usuarios, modificar sus contratos de condiciones uniformes y, en este sentido, cambiar los porcentajes establecidos para la determinación de las desviaciones significativas conforme a lo previsto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994. Tal decisión debe estar soportada técnica y económicamente y ser puesta en conocimiento de los usuarios a través de cualquier medio efectivo para el efecto. Por ejemplo, una publicación en un diario de amplia circulación, un volante anexo a las facturas, entre otros.

b. Sin causar perjuicio a los usuarios, especialmente en lo relacionado con las medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica y gas combustible establecidas en las Resoluciones CREG 058 y 059 de 2020, respectivamente, los prestadores pueden de manera autónoma, cambiar los ciclos de facturación de acuerdo con el parágrafo 2 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997.

c. Usar diferentes canales para la completa y oportuna información de las tarifas a los usuarios, garantizando que en cuanto no sea posible durante el período de aislamiento obligatorio publicar las tarifas en periódicos de amplia circulación, se hará uso de otros medios que sean eficaces para brindar la información a sus usuarios.

De acuerdo con lo dispuesto en las normas anteriormente mencionadas y las que sean expedidas en el marco de la emergencia sanitaria, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, solicitará a los prestadores la información que considere necesaria para hacer el control adecuado del cumplimiento de las medidas establecidas para mitigar los efectos de la emergencia sobre los usuarios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia, inspección y control, estará atenta a velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de las disposiciones regulatorias expedidas durante el periodo de la emergencia.

UBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó:	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado Dirección Técnica de Gestión de Aseo Dirección Técnica de Gestión de Energía Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Revisó:	Víctor Hugo Arenas - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado Armando Ojeda - Director Técnico de Gestión de Aseo Luisa Fernanda Camargo – Asesora Despacho SDAAA Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía Miller E. Martínez Casas – Asesor Despacho SDEGC Gustavo A. Peralta Figueredo – Asesor de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios Ana Karina Méndez Fernández – Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
Aprobó:	Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible Milton Bayona - Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo