

CIRCULAR EXTERNA 20201000000264 DE 2020

(agosto 15)

Diario Oficial No. 51.410 de 18 de agosto de 2020

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Bogotá D.C., 15/08/2020
PARA USUARIOS, PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y ENTES TERRITORIALES
DE SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
ASUNTO Actualización de la compilación normativa y comportamientos esperados por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de normatividad expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Regulación en Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional

La llegada del COVID-19 a Colombia derivó, primero en la declaratoria de la emergencia sanitaria (ES1) el 12 de marzo de 2020⁽¹⁾. En el marco de la ES1 y el impacto del COVID-19 en la vida nacional se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica (ESEE1) el 17 de marzo de 2020 (ESEE1) por un término de treinta (30) días calendario⁽²⁾. El 6 de agosto de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica (ESEE2) también por el término de treinta (30) días calendario. Al finalizar la ES1, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó la ES1 hasta el 31 de agosto de 2020.

En el contexto anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios profirió la Circular Externa número 20201000000204 del 12 de marzo de 2020, por la cual se ordena a los prestadores de servicios públicos domiciliarios garantizar los procesos de articulación entre los prestadores y autoridades en sus diversos ordenes según sus competencias, garantizar los derechos de los usuarios como resultado del reconocimiento de las disposiciones que en materia de servicios públicos domiciliarios son aplicables, y garantizar la materialización del principio de legalidad en relación con las normas que las Comisiones de Regulación han proferido para la atención de la emergencia.

Visto que desde la expedición de la circular el marco normativo ha cambiado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios profiere la presente Circular Externa para informar los últimos desarrollos regulatorios a los usuarios de servicios públicos y dar a conocer a los prestadores de servicios públicos domiciliarios los comportamientos esperados en relación con los recientes cambios regulatorios.

1 MEDIDAS ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL

1.1 Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Es importante mencionar que, en atención al comunicado de prensa 31 de los días 22 y 23 de julio de 2020, mediante sentencia C-256 de 2020 se declaró la inexecutable del Decreto Legislativo 580 de 2020. A la luz del artículo 40 de la Constitución Política resulta inconveniente la aplicación del Decreto 580 de 2020 a los municipios que se conoce su inconstitucionalidad.

Por lo anterior, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA), las medidas expedidas por

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
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 suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados, sin costo a los suscriptores. Esta regla no aplica para los suscriptores que fueron suspendidos por fraude de conexión o al servicio[6] (Por decreto 580/2020 , esto se podrá financiar con SGP)[7]
Sentencia C-154 de 2020	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)[8]
	iii) Uso de recursos SGP para financiar medios alternos de aprovisionamiento

	agua potable. iv) Suspensión temporal de incremento tarifario de acueducto por variación de en IPC.
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 de servicios públicos domiciliarios de acueducto que estén próximas a
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
<p>vencerse o que se venzan, se entenderán prorrogadas de manera automática.</p> <p>iii) Los términos previstos para trámite de concesiones de agua superficiales se reducirán a una tercera parte.</p> <p>iv) Se podrá hacer prospección y exploración de aguas subterráneas sin permiso, siempre que se cuente con la autorización de la autoridad ambiental.</p> <p>v) Si la cantidad de residuos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso generados con ocasión del funcionamiento de la planta instalada de los gestores de dichos residuos, las autoridades ambientales podrán autorizar, previa licencia ambiental, para que también gestionen residuos con riesgo biológico/infeccioso.</p>	
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO Decreto 491 28 de marzo de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-242 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 con las funciones públicas.” i) Las autoridades velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando tecnologías de la información y las comunicaciones. Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.
MVCT Decreto 528 7 de abril de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-203 de 2020	“...medidas 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[9]. ii) Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses, 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 hayan hecho el giro al 15 de abril de 2020. v) Destinación del superávit del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI) de AAA a ítems ii) y iii) del Decreto 441/2020
MVCT Decreto 580 15 de abril de 2020 Decreto Legislativo Declarado	“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.
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
inexequible Sentencia C-256 de 2020	iii) Se podrá diferir 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 Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI) de AAA. v) Uso de SGP para financiar actividades de Decreto 441 y 580 de 2020. vi) Destinación del superávit del FSRI a financiar actividades y artículo 10 del artículo de bioseguridad del servicio de aseo, siempre y cuando se hayan resuelto medidas

	<p>acceso al agua del Decreto 441.</p> <p>vii) Facultades a la CRA para emitir regulación transitoria que se requiera.</p>
<p>MHCP Decreto 581</p> <p>15 de abril de 2020</p> <p>Decreto Legislativo</p> <p>Sentencia C-251 de 2020[10]</p>	<p>"...medidas para autorizar una nueva operación a. Findeter, en el marco de la Emergencia..."</p> <p>i) Crédito directo a ESPs oficiales, mixtas y privadas, con el fin de dotarla de liquidez o capital de trabajo.</p> <p>ii) Crédito directo a prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico.</p> <p>iii) Condiciones para las operaciones de crédito (endeudamiento, opción de "cero", opción de garantía con recursos SGP, montos determinados por MVCT SSPD, información a remitir por SSPD, exención de GMF, posibilidad de ampliar a dos periodos)</p> <p>iv) Financiación a FINDETER desde MHCP, vía instrumentos de deuda por 12 meses, sin intereses, con posibilidad de renovación a 12 meses, sin garantía exenta de GMF e IVA.</p>
<p>MVCT Decreto 819</p> <p>(Artículos 1 y 2 reglamentados por Resolución CRA 922 de 2020, y Artículo 9 reglamentado por Resolución MVCT 0363 de 2020)</p> <p>Decreto Legislativo</p> <p>4 de junio de 2020</p>	<p>"...medidas para el sector de Vivienda, Ciudad y Territorio en el marco del Estado de Emergencia..."</p> <p>i) Extensión opcional a las medidas de diferimiento para los estratos 1 y 2 bajo las mismas condiciones de plazo del decreto anterior (36 meses) y sin que pueda trasladarse al usuario final ningún interés o costo financiero por el diferimiento o cobro.</p> <p>ii) Inclusión de estratos residenciales 3 y 4 y los usuarios industriales y comerciales, en las medidas de diferimiento opcional por un plazo de 24 meses.</p> <p>iii) Facultad a Findeter para establecer líneas de redescuento con compensación para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, para dotar de liquidez o capital de trabajo e implementar las medidas de diferimiento del pago del costo de facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, a usuarios residenciales de</p>
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
	<p>estratos 3 y 4, y de los usos industrial y comercial.</p> <p>iv) Se extiende la posibilidad de recibir créditos de liquidez de Findeter a todos los prestadores de servicios públicos vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mencionados en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>v) Se podrá diferir a 36 meses el pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarilla y aseo a entidades sin ánimo de lucro como Zoológicos, Tenedores de Fauna, Aviario, Acuarios y Jardines Botánicos o entidades afines.</p> <p>vi) Subsidio a los usuarios rurales canalizados mensualmente a través de aquellas organizaciones autorizadas para prestar servicios de agua potable, vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que atiendan a suscriptores en zona rural.</p> <p>vii) Pago total o parcial del servicio de aseo por parte de las entidades territoriales con cargo a las asignaciones para las personas de menores ingresos y garantizando el giro directo oportuno de los recursos para el servicio de aseo, independientemente de que su cobro se realice a través de convenios de facturación con los usuarios.</p> <p>viii) Se permite que las entidades públicas hagan aportes de bienes o derechos a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Estos bienes o derechos no pueden incluirse en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios.</p> <p>Medidas Particulares Servicio de Aseo</p> <p>i) Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo del servicio público de aseo de</p>

usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos.

ii) Giro directo de los recursos que las entidades territoriales decidan asumir, al prestador del servicio público de aseo, en el evento de facturación conjunta.

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

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
MME Decreto 517 4 de abril de 2020 Decreto Legislativo	"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 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.
SENTENCIA C-187 DE 2020	ii) Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses, si se está en 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 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.
MME Decreto 574 15 de abril de 2020 Decreto Legislativo	"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 garantizar la continuidad a la prestación de los respectivos servicios públicos domiciliarios. ii) Permitir a las entidades territoriales, prestadores directos del servicio de Potable y Saneamiento Básico - APSB, destinar recursos de la participación de los usuarios del Sistema General de Participaciones al pago de pasivos y obligaciones que tienen con las empresas de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en cuenta de la prestación de los servicios de APSB, siempre y cuando certifiquen 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 /20. 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 de
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE

prestación del servicio público de energía eléctrica, gas combustible y distribución de combustibles lícitos 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 generen una emergencia 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.

<p>MME Decreto 798</p> <p>4 de junio de 2020</p> <p>Decreto Legislativo</p>	<p>"... medidas para el sector minero-energético en el marco del Estado de Emergencia..."</p> <p>i) Extensión por un ciclo de facturación la opción de pago diferido de los SF de energía eléctrica y gas combustible por un plazo de 36 meses del costo del consumo básico o de subsistencia que no sea subsidiado a usuarios <u>residenciales de estratos 1 y 2</u>. Esta medida se hace obligatoria si se establece la línea de liquidez a una tasa de interés nominal del 0%.</p> <p>ii) Para las ZNI, la línea de liquidez podrá extenderse a la totalidad del consumo causado.</p> <p>iii) Descuento de mínimo el 10% sobre el valor no subsidiado para los usuarios residenciales de estratos 1 y 2. Si no se ofrece dicho descuento, la línea de liquidez sólo será por un 75% del monto a diferir.</p> <p>iv) Financiación de los valores efectivamente diferidos de los estratos 1 y 2 con créditos directos con FINDETER hasta el cupo máximo de recursos informado al MME a las empresas.</p> <p>v) FINDETER podrá establecer líneas de redescuento con tasa compensada a partir de los recursos del FOME para que las empresas prestadoras de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por redes, oficiales, mixtas y privadas, puedan implementar diferimiento del pago del costo de facturación a usuarios residenciales de estratos 1 y 2, en aquel monto que supere el consumo básico o de subsistencia para usuarios residenciales de estratos 3 y 4.</p> <p>vi) El MME podrá destinar los recursos remanentes del FOME, con el fin de que las entidades financieras realicen compensación de tasa en los créditos desembolsen a las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por redes, para financiar las medidas de diferimiento de pago del costo de la facturación para usuarios residenciales de estratos 1, 2 en aquel monto que supere el consumo básico o de subsistencia, y para usuarios residenciales de estratos 3 y 4.</p> <p>vii) Destinación de recursos disponibles del Fondo especial cuota de Fomento del Sector Natural, para financiar las</p>
---	---

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
-----------------	---------------------------------

acometidas internas y medidores de los proyectos de infraestructura financiados a través de dicho Fondo. El costo de la prestación de los servicios de los usuarios de estratos 1 y 2.

<p>MME Resolución 40130</p> <p>11 de mayo de 2020</p>	<p>"Por la cual se establecen los beneficiarios y lineamientos para la implementación del programa de aporte voluntario "comparto mi energía"</p> <p>i) Los beneficiarios del programa "Comparto mi energía" son los usuarios de estratos 1 y 2, en relación con los consumos no subsidiados</p> <p>ii) La distribución de los recursos obtenidos del programa "Comparto mi energía" se hará entre los usuarios beneficiados según los recursos disponibles y el consumo promedio del mercado, hasta que se logre el beneficio de todos los usuarios del mercado</p> <p>iii) el valor a cubrir al usuario beneficiado es por la totalidad de la factura correspondiente a los consumos de energía eléctrica y gas combustible que no son subsidiados.</p>
---	---

<p>MME y MHCP Resolución 40209</p> <p>24 de julio de 2020</p>	<p>"Por la cual se extiende la medida de diferimiento de pago de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por redes, de que trata el artículo 1º del Decreto Legislativo 798 de 2020"</p> <p>i) Extensión por un ciclo de facturación la opción de pago diferido de los SF de energía eléctrica y gas combustible por un plazo de 36 meses del costo del consumo básico o de subsistencia que no sea subsidiado a usuarios <u>residenciales de estratos 1 y 2</u>.</p>
---	---

y 2. Esta medida se hace obligatoria mientras se mantenga la línea de liquidez tasa de interés nominal del 0% al cual podrán acceder hasta por el 100% del diferido.

ii) Para las ZNI. la línea de liquidez podrá extenderse a la totalidad del con causado

iii) Las empresas podrán ajustar la facturación y refacturación para aplicar diferimiento.

2. MEDIDAS ADOPTADAS POR LAS COMISIONES DE REGULACIÓN

2.1. Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Con fundamento en el Decreto [580](#) de 2020, se expidieron las Resoluciones CRA 915 y 918, al r inconstitucionalidad del mismo se revisa la temporalidad en los efectos de las medidas establecidas: mismas no se afectan por el fallo.

Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la totalidad de las medidas expedidas po Saneamiento Básico - CRA, se presentan a continuación:

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
CRA Resolución CRA 911 [11] 17 de marzo de 2020	"...medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y sanear básico, derivadas de la emergencia..." <p>Acueducto:</p> <p>i) Suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios de <u>acued</u> <u>alcantarillado</u> por IPC. o por aumento en impuestos y tasas. o por aumento er operativo. o por inclusión de activos. o por aplicación de progresividad inclusión de inversiones ambientales[12].</p> <p>ii) Reinstalación del servicio de acueducto a los suscriptores resider suspendidos.;</p> <p>iii) Reconexión del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales cortac</p> <p>iv) Prohibición de la suspensión y corte del servicio de acueducto. (Se act manera gradual en plazo de 6 meses)</p> <p>Aseo:</p> <p>v) Incremento de frecuencia de lavado de áreas públicas;</p> <p>vi) Costo de lavado y desinfección de áreas públicas a transferir vía tarifa al us</p> <p>vii) Costo de referencia de lavado y desinfección de áreas públicas y</p> <p>viii) Incremento de frecuencia de recolección y transporte de residuos sólíc aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.;</p>
CRA Resolución CRA 915 16 de abril de 2020 Nota: Los artículos 2 , 3 , 4 , 5 , 8 y 9 , y el	"...medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas servicios AAA, en el marco de la emergencia..." <p>i) Aclaración de los valores sujetos a pago.</p> <p>ii) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a suscriptores de estratos 1</p> <p>iii) Opción de oferta de pago diferido a suscriptores de estratos 5 y 6. residenciales.</p> <p>iv) Definición de facturas que serán objeto de pago diferido.</p> <p>v) Opción de pago: Se difieren automáticamente las facturas</p>
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
párrafo 2 del artículo 6 de esta resolución fueron modificados por la Resolución CRA 918 del 6 de mayo de 2020.	de los suscriptores y/o usuarios de estratos 1 a 4 que no paguen en la fecha En caso de incumplimiento del pago diferido, las ESP pueden reiniciar accior suspensión o corte. vi) Información mínima por parte de ESP, en factura o página web, al suscript usuario sobre condiciones de pago diferido. Posteriormente en la factura

	<p>informar saldo de deuda, plazo de pago, etc.</p> <p>vii) Tasa de financiación a aplicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los estratos 1 a 4: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que la 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. <p>viii) Período de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses</p> <p>ix) Período de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>x) Opción de cancelación anticipada de pago diferido.</p> <p>xi) Traslado de recursos de la actividad de aprovechamiento.</p>
<p>CRA Resolución CRA 918 6 de mayo de 2020</p>	<p>“Por la cual se modifica la Resolución CRA 915 de 2020”</p> <p>i) Valores sujetos a pago diferido: el valor sujeto a pago diferido será el valor de la factura (cargo fijo y cargo por consumo para los servicios de acueducto, alcantarillado - cargo fijo y cargo variable para el servicio de aseo) por suscripción y/o usuario asociado a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo. Para los demás usuarios residenciales y no residenciales que no acuerden con los prestadores el pago diferido, son los mismos valores sin incluir aportes solidarios.</p> <p>ii) Obligación de ofrecer pago diferido de los servicios públicos de AAA a los usuarios residenciales de los estratos 1 a 4.</p> <p>iii) Posibilidad de ofrecer pago diferido de los servicios públicos de AAA a los usuarios residenciales de los estratos 5 y 6 y a los usuarios industriales, comerciales y oficiales. (cargo fijo y cargo por consumo para los servicios de acueducto, alcantarillado cargo fijo y cargo variable para el servicio de aseo)</p> <p>iv) Definición de facturas que serán objeto de pago diferido: en</p>
<p>ENTIDAD Y NORMA</p>	<p>TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE</p>
<p>el caso de períodos de facturación mensual a un total de tres (3) facturas a diferir, y en el caso de períodos de facturación bimestral a un total de dos (2) facturas a diferir.</p> <p>v) En el caso de incumplimiento del pago de los montos sujetos a pago diferido, una vez superada la emergencia sanitaria, el prestador podrá dar inicio a las actividades de suspensión, en los términos del parágrafo 1 del artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020.</p> <p>vi) Tasa de financiación. Los prestadores de los servicios públicos de AAA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No podrán trasladar a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 ningún interés o costo financiero por diferimiento del cobro por los consumos causados durante los 60 días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica. - Para las facturas correspondientes a los usuarios de estratos 1 y 2, emitidas durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica, que incluyan consumos anteriores a la misma, se aplicará el menor valor entre: <ul style="list-style-type: none"> i) la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación, o; ii) la tasa preferencial más doscientos puntos básicos. - Para los usuarios residenciales de estratos 3 y 4: <ul style="list-style-type: none"> i) la tasa de la línea de crédito directo a empresas de servicios públicos domiciliarios prevista en el Decreto Legislativo 581 de 2020, o; ii) el menor valor entre: a. la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación, o; la tasa preferencial más doscientos puntos básicos. - Para los usuarios de estratos 5 y 6, y usuarios industriales, comerciales y oficiales se deberá aplicar el menor valor entre: <ul style="list-style-type: none"> i) la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación, y; ii) el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. <p>vii) Período de gracia estratos 1 a 4: el primer pago del valor sujeto a pago diferido se realizará a partir de la factura expedida en el mes de julio de 2020. El prestador podrá incluir los intereses causados dentro</p>	

periodo de gracia en las facturas a pagar.

CRA Resolución CRA 919 2 de junio de 2020	"...medidas regulatorias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en ocasión de la emergencia..." Respecto a los servicios de acueducto y/o alcantarillado i) Medida transitoria para desviaciones significativas del consumo: Las reducciones en los consumos que superen los siguientes porcentajes comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o con los promedios de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, no constituyen desviación significativa: a) 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m ³ ; b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³ ; c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0,35 multiplicado por dicho consumo promedio. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación se realizará con el mismo mes del año inmediatamente anterior. Si los usuarios no permiten al prestador del servicio público domiciliario de acueducto el acceso a los inmuebles para investigar la causa de la desviación, los aumentos en los consumos que superen los porcentajes anteriores, no constituyen una desviación significativa. De esta situación el prestador deberá dejar constancia escrita legible, allegando copia al usuario.
---	--

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
-----------------	---------------------------------

de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, no constituyen desviación significativa:
a) 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m³;
b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m³;
c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0,35 multiplicado por dicho consumo promedio. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación se realizará con el mismo mes del año inmediatamente anterior.
Si los usuarios no permiten al prestador del servicio público domiciliario de acueducto el acceso a los inmuebles para investigar la causa de la desviación, los aumentos en los consumos que superen los porcentajes anteriores, no constituyen una desviación significativa. De esta situación el prestador deberá dejar constancia escrita legible, allegando copia al usuario.

ii) Los prestadores de acueducto y/o alcantarillado deberán comunicar en medios masivos físicos o electrónicos las nuevas tarifas y su justificación a los usuarios y a los Vocales de control, en un lapso máximo de quince días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces.

Respecto del Servicio Público de Aseo

i) Modifica el parágrafo 2 del artículo 175 de la Resolución CRA 853 de 2018, modificado por el artículo 175 de la Resolución CRA 883 de 2019, así: "Parágrafo 2. Las personas prestadoras deberán aplicar las tarifas resultantes de las metodologías contenidas en el presente acto administrativo, a más tardar el 1o de junio de 2021."

ii) Modifica el artículo 177 de la Resolución CRA 853 de 2018, en cuanto a la vigencia de disposiciones normativas.

iii) Las organizaciones de recicladores de oficio que se encuentren inscritas en el Registro Único de Prestadores (RUPS) como personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en proceso de formalización, independientemente de la fase en la que se encuentren, sujetas al ámbito de aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015 y CRA 853 de 2018, podrán aplicar un porcentaje mínimo de provisiones de inversiones de 0%.

Para efecto de lo dispuesto en el artículo 5.1.2.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, la entidad tarifaria deberá comunicar en medios masivos físicos o electrónicos las nuevas tarifas y su justificación a los usuarios y a los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Cosecha Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, en un lapso máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
-----------------	---------------------------------

tarifas y su justificación a los usuarios y a los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Cosecha Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, en un lapso máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.

CRA Resolución CRA 921 16 de junio de 2020	"Por la cual se deroga el artículo 7 y se modifican los artículos 8 y 9 de la Resolución CRA 911 de 2020" i) Se elimina el deber de las personas prestadoras del servicio público de aseo de realizar actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables de real lavados de áreas públicas de alto tráfico peatonal como mínimo con una frecuencia semanal. ii) Se determina que el costo de lavado y desinfección de áreas públicas a través de la tarifa al usuario, el Costo de Lavado y Desinfección de Áreas Públicas incluido entre el 18 de marzo y la entrada en vigencia de la presente resolución, (18 de marzo de 2020), podrá ser incorporado en el Costo de Limpieza Urbana por Suscripciones (CLUS), sin perjuicio de que la persona prestadora pueda gestionar aportes de recursos de entes territoriales,
--	---

	<p>iii) El costo máximo de referencia de lavado y desinfección de áreas públicas de la emergencia sanitaria, incurrido entre el 18 de marzo y la entrada en vigencia de la resolución, (18 de junio de 2020), es el resultado de la aplicación de los siguientes rubros: Personal (operarios), Recursos (agua, desinfectantes, detergentes, entre otros), Herramientas (escobas, recogedores, traperos, otros); Gastos generales (mantenimiento, de la hidrolavadora, combustible hidrolavadora).</p> <p>Las labores de lavado y desinfección de áreas públicas de alto tráfico, entre el 18 de marzo y el 18 de junio de 2020, son responsabilidad de las personas prestadoras de servicio público de aseo de no aprovechables en el APS donde realicen actividades de recolección y transporte.</p> <p>Se permitirá el reúso de agua en esta actividad siempre y cuando las condiciones estén aptas para el lavado de áreas públicas y los procesos de desinfección requeridos, únicamente entre el 18 de marzo y el 18 de junio de 2020.</p>
<p>CRA Resolución CRA 922 30 de junio de 2020</p>	<p>"Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para la extensión del pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y del servicio público de aseo"</p> <p>i) Valores sujetos a pago diferido: Para los usuarios residenciales de los estratos 1 al 4, e industriales y comerciales, el valor sujeto a pago diferido será el de la</p>
<p>ENTIDAD Y NORMA</p>	<p>TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE</p>
<p>factura (cargo fijo y cargo por consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado) (cargo fijo y variable para el servicio de aseo) por usuario asociado a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo. sin incluir aportes solidarios en los casos que corresponda.</p> <p>ii) Los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo podrán ofrecer a los usuarios residenciales de estratos 1 al 4, industriales y comerciales la aplicación de la opción de pago diferido del valor de la factura.</p> <p>iii) Los usuarios residenciales de estratos 1 al 4, y los industriales y comerciales, tienen la posibilidad de seleccionar si se acogen a la opción de pago diferido, o si continúan pagando la factura de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo en las condiciones previamente establecidas en los códigos de condiciones uniformes. El no pago de la factura en la fecha límite de pago, implica que automáticamente la medida de pago diferido es acogida.</p> <p>iv) Obligación de información: El prestador deberá informar al usuario a través de la factura como mínimo de la siguiente información: i) condiciones de selección de la opción de pago diferido. ii) condiciones de la tasa de financiación. iii) fecha de inicio del pago. iv) período de pago. y v) opciones de pago anticipado del valor diferido. Una vez se empiecen a realizar los pagos, el prestador deberá informar al usuario, con la siguiente información: i) valor a pagar en la factura. ii) saldo total a pagar. iii) fecha de inicio y finalización de pago. iv) plazo de pago. y; v) las demás condiciones relacionadas con el financiamiento de la factura.</p> <p>v) Tasa de financiación: Para estratos 1 y 2, no se podrá trasladar ningún interés o costo financiero. Para estratos 3 y 4, y usuarios industriales y comerciales, aplicará la tasa de la línea de crédito de las empresas, o la menor tasa del mercado que la persona prestadora adquiera para esta financiación.</p> <p>vi) Para suscriptores de estratos 1 y 2, se debe ofrecer un periodo de pago de 36 meses. Para los suscriptores de estratos 3 y 4, y de usos industrial y comercial, se debe ofrecer un periodo de pago de 36 meses.</p> <p>El primer pago se realizará a partir de la factura expedida en agosto de 2020.</p> <p>vii) Los suscriptores que se acojan a la medida de pago diferido, podrán cancelar en cualquier momento el saldo</p>	

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
total a pagar, sin aplicación de sanciones.	
CRA Resolución CRA 923 9 de julio de 2020	<p>“Por la cual se adoptan medidas regulatorias para los servicios público acueducto, alcantarillado y aseo relacionadas con aforos extraordinarios servicio público de aseo e inversiones ambientales adicionales en el servicio p domiciliario de acueducto”</p> <p>Se modifican los artículos 55.A, 55.B, 55.D y 55.F de la Resolución CRA 688 de y 31.A, 31.B, 31.D y 31.F de la Resolución 825 de 2018.(SIC)</p>

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 Económica, Social y Ecológica, ha expedido hasta la fecha, entre otras, las siguientes resoluciones:

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
CREG Resolución CREG 035 de 2020, modificada por las Resoluciones CREG 066 y 129 de 2020 28 de marzo de 2020	<p>“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 periodo de Aislamiento Obligatorio decretado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 de 2020.”</p> <p>i) Los distribuidores de gas combustible por redes, deben abstenerse de sus servicios incluso cuando el usuario no cuente con el Certificado de Conformidad de la instalación.</p> <p>ii) Los distribuidores de gas combustible por redes, deben efectuar la reconexión de 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 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.</p>

iii) Desde el primero 1 de julio de 2020, los distribuidores de gas combustible por redes deben presentar de inmediato a la programación, revisión y certificación de la Instalación Interna de Gas Combustible de los usuarios que durante el periodo de vigencia de la Resolución CREG [035](#) de 2020, (i) fueron objeto de reconexión de servicio haber tenido suspendido el servicio por falta del Certificado de Conformidad de la Instalación Interna de Gas Combustible, o se les venció el Plazo Máximo para dar cumplimiento a la obligación de realizar dicha revisión periódica. El límite para contar con el Certificado de Conformidad, será el 31 de diciembre de 2020, so pena de la suspensión del servicio por parte del

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
<p>Distribuidor dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a dicho plazo.</p> <p>Los distribuidores deben comunicar a estos usuarios lo anterior, señalando expresamente que los usuarios deben dar cumplimiento de manera inmediata la revisión periódica de su instalación interna de gas combustible.</p> <p>iv) Los Organismos de Inspección Acreditados para efectuar las revisiones periódicas deben atender las excepciones al aislamiento preventivo obligatorio, y garantizar a los usuarios la observancia estricta de las disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y las autoridades territoriales para el control de la calidad del servicio. Los usuarios deben constatar que el Organismo de Inspección Acreditado que escoja, cuente con la autorización establecida por las autoridades competentes.</p> <p>v) Los usuarios de gas combustible, deben avisar al distribuidor, cuando detecten anomalías en su Instalación Interna de Gas Combustible que puedan poner en riesgo su salud, vida y bienes, o la de los ciudadanos en general, y afectar el medio ambiente. El distribuidor está obligado a atender dicha situación tomando todas las precauciones debidas para prevenir el contagio de COVID-19 a los usuarios, como del personal que atienda la emergencia. Si el defecto encontrado es crítico, se deberá suspender el servicio hasta que se corrija el defecto.</p>	
CREG Resolución CREG 042 de 2020	<p>“Por la cual se toman medidas transitorias en relación con la modificación de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro y distribución de gas suscritos conforme a lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2018.”</p>

<p>2020. modificada por las Resoluciones CREG 057 y 067 de 2020.</p> <p>31 de marzo de 2020.</p>	<p>i) Las negociaciones de los contratos de suministro y de capacidad de tras son sujetos de esta medida son aquellos que se encuentren vigentes obligaciones se encuentren en ejecución o inicien antes del 30 de noviembre tanto del Mercado Primario como del Mercado Secundario.</p> <p>ii) El productor-comercializador. el comercializador de gas importado. el tran: el usuario no regulado cuando actúa como vendedor en el mercado secundá términos de la Resolución CREG 114 de 2017. el distribuidor y/o el comer que realicen modificaciones a la facturación de los servicios de suministro. 1 y distribución. en virtud de los dispuesto en el artículo 5 no deberá re incrementos en los costos de la prestación de servicios para la atención de lo regulados y no regulados que sean atendidos a través de un comercializador.</p>
--	---

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
-----------------	---------------------------------

<p>CREG Resolución CREG 048 de 2020, modificada por la Resolución CREG 109 del 5 de junio de 2020.</p> <p>7 de abril de 2020</p>	<p>“Por la cual se establece una Opción Tarifaria Transitoria para el Component del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de Gas Combustible por Tubería.”</p> <p>i) Los comercializadores de gas combustible por redes deben iniciar obligat la aplicación de la opción tarifaria definida en la Resolución CREG 048 de 202</p> <p>ii) Para los usuarios de los estratos 1 y 2, dicha opción tarifaria debe ser n en un plazo mínimo de 12 y máximo de 60 meses y debe contemplar un Porc Variación mensual (PV) del 0% durante los primeros tres meses, de tal forr garantice que el CU no incremente durante este periodo. Estos usuarios r solicitar su retiro de la Opción Tarifaria.</p> <p>iii) Para los demás usuarios regulados, los comercializadores deben liquidar l factura que expidan, con y sin la opción tarifaria, dando la posibilidad al u que manifieste su decisión de acogerse a la misma mediante el pago correspondiente.</p> <p>iv) Para los usuarios regulados excepto los usuarios de estratos 1 y 2, el recuperación y el Porcentaje de Variación mensual (PV) serán los definic comercializador.</p> <p>v) Prohibición de aplicar la opción tarifaria de la Res. CREG 184 de 2014.</p>
--	--

<p>CREG Resolución CREG 058 de 2020, modificada y adicionada por las Resoluciones CREG 064, 108 y 152 de 2020.</p> <p>14 de abril de 2020</p>	<p>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas d de energía eléctrica.”</p> <p>i) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios residen estratos 1 al 4, del valor por concepto del servicio público domiciliario.</p> <p>ii) Opciones que se entienden aceptadas por el usuario, en caso de que no pago en el plazo inicial previsto por la empresa.</p> <p>iii) Tasa de financiación a aplicar.</p> <p>- Para los estratos 1 a 4: menor valor entre: a.) la tasa de los crédito comercializador adquiera para esta financiación; b.) la tasa preferencial puntos básicos y c.) la tasa resultante de los mecanismos de compens; disponga la Nación directa o indirectamente o a través de entidades bil; multilaterales.</p> <p>- Para los demás usuarios regulados: menor valor entre: a.) la tasa de los cr el comercializador adquiera para esta financiación y, b.) el promedio ent preferencial y la tasa de interés bancario corriente.</p> <p>iv) Período de gracia para estratos 1 a 4 de cuatro meses.</p> <p>v) En las facturas diferidas pueden incluirse los intereses causados durante de gracia a la misma tasa definida en la resolución.</p>
---	---

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
-----------------	---------------------------------

vi) 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.

vii) Los comercializadores de energía eléctrica. deben ofrecer a los usuarios de los estratos 5 y 6 y a usuarios regulados opciones de pago diferido del valor por concepto del servicio público domiciliario. a suspensión del servicio derivada de cualquier incumplimiento en el pago.

viii) Los comercializadores de energía eléctrica. deben informar al usuario a través de la factura (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 a la fecha de inicio y finalización de pagos. el plazo de pago y demás condiciones relacionadas con el finar de la factura.

ix) Los comercializadores de energía eléctrica. deben obligatoriamente aplicar la opción tarifaria que presente un incremento superior al 3% en el Costo Unitario (CU) de prestación del servicio. o en cualquiera de sus componentes. aplicando un Porcentaje de Variación mensual (PV) de 0% hasta noviembre de tal forma que se garantice que el CU no incremente durante este periodo. y con PV entre 0% y 0.6% hasta enero de :.

x) 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 las gestiones para realizar la medición individual. y que el uso de consumos promedios no fue el resultado de una acción u omisión. Así mismo. los comercializadores de energía eléctrica podrán disponer de la tecnología que permitan al usuario. cuando así lo decida. enviar la lectura de su medidor con la cual emitir la factura.

xi) Los comercializadores. distribuidores y transportadores podrán cobrar cargos menores a los que se establecen informando previamente al liquidador del mercado el valor del ingreso a aplicar.

xii) Para los usuarios con sistema de comercialización prepago. queda suspendido el descuento del 10% en el pago de deudas pendientes. a fin de que todo el valor sea destinado al consumo de energía eléctrica.

xiii) Si el usuario de prepago lo solicita. el comercializador deberá garantizarle la recarga de la energía eléctrica correspondiente para los meses de mayo y junio. tomando como referencia el promedio de los últimos meses de :.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
-----------------	---------------------------------

recarga, recargas a las que le aplicarán las mismas reglas de diferimiento de pago definidas en el artículo 10 de la Ley de Emergencia. El comercializador deberá informar estas medidas al usuario para que pueda optar por ellas.

<p>CREG</p> <p>Resolución CREG 059 de 2020, modificada y adicionada por la Resolución CREG 065, 105 y 153 de 2020.</p> <p>14 de abril de 2020</p>	<p>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas de gas combustible por redes.”</p> <p>i) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios residentes en los estratos 1 al 4, por parte de los comercializadores de gas combustible por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo fijo.</p> <p>ii) Opciones que se entienden aceptadas por el usuario, en caso de que no pague en el plazo inicial previsto por la empresa.</p> <p>iii) Tasa de financiación a aplicar.</p> <p>- Para usuarios residenciales los estratos 1 a 4: menor valor entre: a. la tasa de financiación por créditos que el comercializador adquiera para esta financiación; b. la tasa por</p>
---	--

	<p>más doscientos puntos básicos y c. la tasa resultante de los mecanismos de compensación que disponga la Nación, directa o indirectamente, a través de bilaterales o multilaterales.</p> <p>- 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,</p> <p>iv) Periodo de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses.</p> <p>v) Periodo de pago:</p> <p>- Para los estratos 1 y 2: 36 meses.</p> <p>- Para los estratos 3 y 4: 24 meses.</p> <p>- Para los estratos 5 y 6 y demás usuarios regulados: definido por el comercializador.</p> <p>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 de menor valor por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo fijo, así como la suspensión del servicio derivada de cualquier incumplimiento en el pago.</p> <p>vii) Los comercializadores de gas combustible por redes, deben 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 periodo de pago de cada cuota de pago. Así mismo, una vez se empiecen a</p>
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
	<p>realizar los pagos, deben informar al usuario, a través de la factura (dentro de la misma o mediante 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.</p> <p>viii) Durante la emergencia sanitaria, y cuando por prohibición expresa de los usuarios o por causas ajenas a la debida diligencia, el comercializador de gas combustible por redes no pueda dar lectura de los medidores para realizar la medición con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, el comercializador debe demostrar, ante la SSPD, que adelantó todas las gestiones para realizar la medición individual y que el uso de consumos promedios no fue el resultado de su acción u omisión.</p> <p>ix) Durante la emergencia sanitaria, en los sistemas de comercialización prepago, si el usuario lo solicita, el comercializador deberá garantizarle la recarga de gas combustible correspondiente para los meses de mayo y junio, tomando como referencia el promedio de los últimos tres (3) meses de recarga que haya realizado el usuario y a estos consumos se aplican las reglas de pago diferido, según corresponda.</p>
<p>CREG</p> <p>Resolución CREG 060 de 2020, modificada por las Resoluciones CREG 106 y 153 del 2020.</p> <p>17 de abril de 2020</p>	<p>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago diferido de las facturas de gas emitidas en el suministro y en el transporte para la prestación de servicio de gas combustible por redes.”</p> <p>i) Los productores - comercializadores, los transportadores y los comercializadores de gas combustible por redes que atienden a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2, 3 y 4, un esquema de pago diferido de 36 meses.</p> <p>ii) Para los usuarios diferentes a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2, 3 y 4, los productores - comercializadores, los transportadores u otros comercializadores que participan en la cadena de prestación del servicio, podrán ofrecer a los usuarios comercializadores de gas combustible por redes, esquemas de pago diferido de 36 meses para el pago de las facturas emitidas en los meses de abril y mayo de 2020.</p> <p>iii) El monto será calculado por el comercializador que atiende dichos usuarios de la información de los pagos diferidos de los usuarios de los mismos estratos que hayan acogido a dicha medida en cada mercado de comercialización.</p> <p>iv) Periodo de gracia.</p>
<p>CREG</p> <p>Resolución</p>	<p>“Por la cual se establecen reglas para diferir las obligaciones de pago de las facturas de gas combustible por redes de conformidad con las disposiciones transitorias.”</p>
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
<p>CREG 061 de 2020, modificada por la Resolución CREG 107 del 2020</p>	<p>i) Los comercializadores que presenten problemas de recaudo en los meses de mayo y junio 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 comercializadores que atendían exclusivamente usuarios no regulados), podrán solicitar al Administrador de Interoportunidad el pago de las obligaciones facturadas por el Administrador de Interoportunidad.</p>

17 de abril de 2020	<p>Comerciales - ASIC y el Liquidador y Administrador de Cuentas - Las obligaciones que se derivan de las liquidaciones realizadas por el LAC, de la forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 los montos diferidos de abril y mayo; y a partir de agosto, para los montos diferidos de junio. - 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 de las liquidaciones de ASIC y LAC; el reporte para abril deberá hacerse el día 24 del mes; y el reporte para mayo deberá hacerse el día 22 del mes; y, ii) la tasa preferencial de 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.
<p>CREG</p> <p>Resolución CREG 104 de 2020.</p> <p>5 de junio de 2020</p>	<p>“Por la cual se modifica parcialmente y de manera temporal, la Resolución CREG 104 de 2010”</p> <p>El cálculo mensual de la tarifa del consumo de subsistencia para los usuarios de estratos 1 y 2 de energía eléctrica y de gas combustible se determinará como el promedio del mes anterior actualizada con el mínimo valor entre la variación del costo de prestación del servicio.</p>
<p>CREG</p> <p>Resolución CREG 118 de 2020 modificada por la Resolución CREG 152 de 2020.</p> <p>12 de junio de 2020</p>	<p>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas de energía eléctrica en zonas no interconectadas”.</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Se hacen extensivas las reglas transitorias definidas en las Resoluciones CREG 064 de 2020 y 108 de 2020, a los usuarios regulados del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas y a los prestadores del servicio en estas zonas, excepto las medidas asociadas a la opción tarifaria y el cobro de un monto adicional aprobado para remuneración de las actividades de distribución y comercialización. ii) Las medidas transitorias para la medición por consumos promedios sólo serán aplicables a usuarios de zonas interconectadas, que cuenten con medición individual. iii) Los comercializadores que hayan adoptado esquemas de facturación flexibles en ZNI, al calcular el pago diferido de las facturas correspondientes a los consumos de los meses de mayo y junio, deberán considerar el pago diferido de las facturas correspondientes a los consumos de los meses de mayo y junio de los usuarios.
<p>ENTIDAD Y NORMA</p>	<p>TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE</p>
	<p>comercialización. El comercializador deberá informar al usuario en la factura y en su página web o en su página de Internet, sobre las medidas de que trata el presente artículo, relacionadas con estas medidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ii) Las medidas transitorias para la medición por consumos promedios sólo serán aplicables a usuarios de zonas interconectadas, que cuenten con medición individual. iii) Los comercializadores que hayan adoptado esquemas de facturación flexibles en ZNI, al calcular el pago diferido de las facturas correspondientes a los consumos de los meses de mayo y junio, deberán considerar el pago diferido de las facturas correspondientes a los consumos de los meses de mayo y junio de los usuarios.
<p>Resolución CREG 154 de 2020</p>	<p>“Por la cual se amplía el plazo máximo para contar con el Certificado de Conformidad de la Instalación Interna de Gas Combustible para algunos usuarios de estratos 1 y 2 de zonas públicas domiciliario”</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Se modifica el plazo para que los usuarios cuenten con el Certificado de Conformidad. ii) Quienes adelanten el proceso de revisión periódica deberán observar las medidas de bioseguridad correspondientes. iii) Es deber del usuario reportar las anomalías que identifique en la instalación de gas combustible reportarla al prestador. De igual manera, el prestador debe atender esos reportes por parte de los usuarios. iv) Los distribuidores de gas deberán presentar un informe a la CREG y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre el estado de certificación de la instalación interna de gas combustible.

3. LINEAMIENTOS EXPEDIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA PARA EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de la declaratoria de la emergencia,

Económica, Social y Ecológica, ha emitido hasta la fecha, las siguientes Resoluciones y Circulares Externas

CIRCULAR	TEMAS
SSPD Circular Externa 20201000000084	"Medidas temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19."
16 de marzo de 2020	Indica a las empresas que deben atender las recomendaciones emitidas por las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores y garantizar la continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado, e
CIRCULAR	TEMAS
SSPD Circular Externa 20201000000104	"Recomendaciones para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19."
19 de marzo de 2020	Indicaciones a gobernadores y alcaldes para permitir movilización de funcionarios e insumos necesarios para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y a coordinar con empresas el cumplimiento de la normativa.
SSPD Circular Externa 20201000000114	"Acciones preventivas y contingentes para mantener la calidad y continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico, en el marco de las medidas de emergencia nacional asociadas al COVID-19."
26 de marzo de 2020	Actualización y activación de Planes de Emergencia y Contingencia 2020 para enfrentar la medida para mitigar efecto de la emergencia sanitaria.
SSPD Resolución No. 20201000009825 modificada por la Resolución No. 20201000010215	"...esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante las emergencias sanitarias, económicas, sociales y ecológicas de que trata el Decreto 417 de 2020"
26 de marzo de 2020	Orden de reporte de información diaria financiera y operativa, así como de información base.
SSPD Resolución No. 20201000010215	"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 sanitarias, económicas, sociales y ecológicas de que trata el Decreto 417 de 2020"
03 de abril de 2020	Modificación de algunos artículos de la Resolución No. 201000009825 de 2020 en el siguiente sentido: - Artículo 2 .- Reporte de Información: Formatos 1 al 5 con corte diario de reporte, cuenta de correo electrónico Gmail y particularidades de los servicios de energía y gas combustible. - Artículo 3 .- Información Base: Formatos del 6 al 9 reporte único para el corte al 31 de marzo, cuenta de correo electrónico Gmail, particularidades de los servicios de energía y gas combustible, fecha máxima de reporte de cifras en cero "0". - Artículo 6 .-Anexos: Publicación de los formatos e instructivos en la página de la Entidad y actualización periódica de los mismos. - Artículo 9 .- "La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Se modifica a la vigencia permanente.
SSPD	"Principio de onerosidad de los servicios públicos"
CIRCULAR	TEMAS
Circular Externa 20201000000144	Aclaración sobre la no gratuidad de los servicios públicos. y sugerencia de recursos y procurar la provisión de los servicios. así como la sostenibilidad de los mismos.
6 de abril de 2020	
SSPD	"Recomendaciones para garantizar movilidad y obligación de brindar servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19."

Circular Externa 20201000000164 08 de abril del 2020	personal adscrito a la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.” i) Instrucción a gobernadores y alcaldes para permitir libre circulación ESP. y coordinar actividades propias de la prestación. ii) Instrucción a ESP de identificar al personal y vehículos (logos. ejecutan actividades propias de la prestación. Asimismo. asegurar que trabajadores de elementos de protección.
SSPD Circular Externa 20201000000174 13 de abril del 2020	“Principio de onerosidad de los servicios públicos energía eléctrica y gas Aclaración sobre la no gratuidad de los servicios públicos de en sugerencia a alcaldes y gobernadores para disponer recursos y procura los servicios. así como la sostenibilidad de los prestadores.
SSPD Circular Externa 20201000000184 20 de abril del 2020	“Comportamientos esperados de los agentes del mercado de gas en la medidas transitorias que permiten modificaciones por mutuo acuerdo cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas referencia la Resolución CREG 042 de 2020.” Se comunican a los productores-comercializadores. trans comercializadores de gas importado y gas natural los comportamiento laSuperintendencia en los procesos de renegociación de los contratos transporte. para mitigar los efectos negativos sobre las tarifas de los originados por la pandemia.
SSPD Circular Externa 20201000000204 29 de abril del 2020	“Compilación normativa y comportamientos esperados por parte de normatividad expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en t Se publicó una guía sobre las medidas expedidas por el Gobierno Nacional alivios económicos a que tienen derecho los usuarios de acueduct combustible durante la emergencia que vive el país por el Covid-19.
Circular Externa Conjunta	“Deber de garantizar y facilitar la movilidad de los operarios y vehículos para la
CIRCULAR	TEMAS
Superservicios. SIC y MinInterior 20201000000214 del 21 de mayo de 2020	correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios y los servicios Se trata de una circular externa conjunta dirigida a gobernadores y alcaldes deber de permitir y facilitar la movilidad de los operarios y vehículos domiciliarios y de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con lo
SSPD Circular Externa 20201000000234 del 30 de julio de 2020	“Recomendaciones para garantizar la prestación de los servicios públicos durante la emergencia sanitaria asociada al COVID-19, a instalaciones de usuarios sujetos de especial protección constitucional como las instituciones que presenten servicios de hospitalización y los acueductos.” Se trata de una circular externa que tiene por objeto recordar a los prestadores de los servicios públicos combustible acueducto. alcantarillado y aseo las obligaciones alrededor de las instituciones prestadores habilitados servicios de hospitalización.
SSPD y MVCT Circular Externa Conjunta No. 20201000000244 del 6 de agosto de 2020	“Declaratoria de inexequibilidad del Decreto 580 de 2020” En esta circular se abordan los efectos de la declaratoria de inexequibilidad Legislativo 580 de 2020 con respecto a cada uno de sus artículos.

Adicional a las circulares relacionadas en la tabla anterior, y para facilitar la comprensión de los usuarios de las medidas ordenadas por el Gobierno Nacional y por las Comisiones de Regulación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó en su página web el documento [“Vigencia y alcance de las medidas implementadas por el Gobierno Nacional en un calendario con la fecha de aplicación de medidas entre los meses de marzo a agosto de 2020.”](#)

4 COMPORTAMIENTOS ESPERADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Como consecuencia de la expedición de los diferentes actos administrativos que imponen obligaciones domiciliarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios entiende que dichos prestadores procuran 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 preventivo como obligatorio, los prestadores deben:

- a) Fortalecer sus canales de atención virtuales y telefónicos, adoptando protocolos especiales de relación.
- 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 afectan domiciliarios y potencialmente puedan poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas y garantizar la atención oportuna.
- e) En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual a los usuarios, evaluar e instruir al personal que atiende a los usuarios sobre las medidas de protección y salubridad necesarias y garantizar la atención oportuna.

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 reguladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las empresas de reglamentación expedida por el Gobierno Nacional y las diferentes autoridades locales, que van dirigidas a garantizar la prestación de los servicios, deben adoptar las siguientes medidas con sus 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, monitorizar las condiciones de la infraestructura sensible y esencial, la disponibilidad y acceso a las fuentes superficiales de agua, 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 para evitar cualquier tipo de riesgo de contagio.
- d) Coordinar con las autoridades locales la movilización de materias primas y el tránsito de funcionarios, que 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 la recolección de residuos sólidos no aprovechables, distribuidores de gas licuado de petróleo GLP, transporte de combustible, mantenimiento y atención de emergencias, carrotanques, vactors, carros compactadores y demás necesidades.
- f) Implementar medidas asociadas a complementar y ajustar los Planes de Emergencia y Contingencia para la 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 por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del cumplimiento de los requisitos para la administración y gestión de los sistemas integrales de agua y saneamiento, el Fondo de Desarrollo Territorial S.A. (Findeter) podrá otorgar créditos directos a empresas de servicios públicos domiciliarios vigiladas por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con fin de dotarlas de liquidez o adoptar las medidas que el Gobierno nacional adopte para conjurar los efectos de la Emergencia Económica, Sociales y Ambientales decretadas por los Decretos [417](#) y [637](#) de 2020.
- h) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

parte correspondiente de la tarifa que haya sido asumida por el ente territorial respectivo, por los beneficiarios de la medida, y haber suscrito los actos y/o contratos que se requieran para el efecto.

Esta medida, resulta aplicable a (i) los ciclos de facturación previos al Boletín No. 127 del 23 de julio del momento de la emisión del Boletín antes mencionado. Los ciclos de facturación que inicien con posterioridad asumidos en los términos del artículo [2o](#) del Decreto 580 de 2020. En consecuencia, las entidades territoriales el pago de los servicios públicos deberán efectuar los pagos correspondientes a los ciclos mencionados a

f) Los municipios que en la vigencia 2020 no hayan girado los recursos del Sistema General de Participaciones Básicas que operan en su territorio, debían realizar los giros correspondientes a más tardar el 15 de agosto respectiva no recibe el giro, la Nación - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio MVCT, con los recursos para Agua Potable y Saneamiento Básico asignados a ese ente territorial, le transferirá directamente durante la vigencia 2020, los recursos que resulten del balance mensual, en los mismos términos al municipio, previa solicitud de la empresa respectiva.

g) Los superávits existentes en los fondos de solidaridad y redistribución de los ingresos de los servicios públicos municipios se podrán destinar, en primera instancia, para asegurar de manera efectiva el acceso a agua potable, o a través de esquemas diferenciales o esquemas alternos de aprovisionamiento, garantizar la calidad de agua (Arts. [2o](#) y [3o](#) Decreto 441/2020). Lo que resulte luego de atender estas necesidades, y el servicio de aseo que no estén cubiertas en la tarifa y que tengan relación directa con la atención de la calidad del agua, específicamente, para la financiación de actividades y artículos de bioseguridad, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 580/2020. (Art. [6o](#), Decreto 580/2020 - Esta medida dependía de los lineamientos del Gobierno nacional de 2020 este artículo no había sido reglamentado y, por ende, no será aplicado).

h) Durante la vigencia de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, los usuarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, en el marco de su gestión comercial, podían ofrecer opciones de pago a los usuarios que pagasen oportunamente las facturas a su cargo durante este período, con el fin de 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 expedidas son las siguientes:

a) Para que los incrementos tarifarios de los servicios de acueducto y alcantarillado se suspendan, se permite 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% o más (Artículo 11, Resolución CRA 825/2017).

ii. Si las empresas requieren hacer modificaciones particulares a la fórmula con que calculan la tarifa, o a la fórmula con la 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 contribuciones que no son recaudados en el momento de la proyección (Parágrafo de artículos 28 y 42, Resolución CRA [911](#) de 2020 hace referencia a los capítulos I y II, pero del Título III de la Res. CRA 864 de 2018. El artículo 42 de la Ley 1712 de 2014 establece la fijación 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.

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 del artículo 28, Ley 1712 de 2014) y la variación de sus costos de operación en 5% (parágrafo 5 del artículo 19 y parágrafo 4 del artículo 28, Ley 1712 de 2014).

c) cuando se presenten variaciones en la tasa de uso de acueducto (parágrafo 2, artículo 30, Resolución 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 fuen

Es importante aclarar que, al momento de levantarse la declaración de emergencia, las empresa incrementos tarifarios suspendidos, durante un periodo de seis (6) meses, lo que deberá ser informado 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 s de acueducto (artículos [3o](#) y [4o](#), Resolución 911 de 2020). Al respecto, y de acuerdo con la Ley 142 de 1

i. Un usuario al que se le ha "suspendido" el servicio es aquel que [81\(6\)](#):

- Ha incumplido con pagos por el tiempo que establezca la empresa, sin que esto exceda tres periodos n

- 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 [91\(7\)](#):

- Ha incumplido el Contrato de Condiciones Uniformes por varios meses o de manera grave, afectanc particularmente.

- 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 emergencia sanitaria, ha determinado lo siguiente:

- Se hará reinstalación del servicio a los usuarios con servicio suspendido; incluso a los que se les hay bien, únicamente para estos últimos usuarios, el prestador podrá cobrar por el servicio de reinstalació los prestadores no podrán exigir ningún requisito adicional para proceder a reconectar los predios (C-15

- Para los usuarios que tengan el servicio cortado, las empresas procederán a reconectarlos o proveerles 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 (o corte del servi cio, las empresas no procederán con la suspensión o corte del servicio, mientras dure la

- Al levantarse la emergencia sanitaria, las empresas contarán con un periodo de facturación para reinici

- Cualquier reclamación sobre la medida debe ser puesta en conocimiento de la Superservicios a través encargarán de hacer valer los derechos de los usuarios.

c) Los costos de reinstalación o reconexión serán asumidos por las empresas. Las empresas podrán gesti

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 asun 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

a) Todas las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distrito urbana, y que realicen las actividades de lavado de áreas públicas, recolección y transporte de residuos vías y áreas públicas en sus áreas de prestación, podrán:

i. Incrementar las frecuencias de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpiar para permitir la modificación en los horarios de prestación de estas actividades.

b) Para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza se incrementarán en la medida que los municipios y distritos establezcan que ello es necesario para afrontar

c) Las mayores frecuencias en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables en áreas públicas, deberán ser cubiertas con los costos regulatorios reconocidos de manera general en la Resolución

d) Las empresas de aseo no pueden suspender el servicio de manera temporal o definitiva, pues la naturaleza de éste se aparta de otros servicios (energía, agua potable, gas) en los cuales su no prestación por causa de fuerza mayor afecta a los miembros de la comunidad.

e) La actividad de aprovechamiento se encuentra incluida en la excepción del numeral 28 en el artículo 2020.

f) Los prestadores de la actividad de aprovechamiento, en especial conformados por recicladores de oficio, deben tener en cuenta:

i. Dotar a los recicladores con los elementos de protección personal necesarios para la protección de sus miembros.

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 atención virtual, la SSPD recomienda a los prestadores reorganizar los grupos y turnos de trabajo para cada mismo sitio.

v. Elaborar y comunicar estrategias de información de lavado de manos, uso de elementos de protección personal, a los miembros de la organización e instruir al personal para que mantengan, al menos, un metro de distancia física.

vi. Indicar a sus miembros no manipular o abrir bolsas de color negro o rojo, o bolsas de cualquier color que contengan residuos como papel higiénico, pañuelos, guantes, entre otros.

vii. En la actividad de transporte en un vehículo motorizado o no motorizado, llevar a cabo actividades de limpieza 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 para disminuir el tiempo de permanencia en este espacio cerrado.

g) Las organizaciones de recicladores de oficio que se encuentren inscritas en el Registro Único de Prestadores de la actividad de aprovechamiento en proceso de formalización, independientemente de la fase en la que se encuentren, en la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015 y CRA 853 de 2018, podrán aplicar un porcentaje mínimo de

h) Los prestadores que se encuentran en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 (para el aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores) deberán aplicar las tarifas resultantes de este acto administrativo, a más tardar el 1 de julio de 2021.

i) Para efecto de lo dispuesto en el artículo 5.1.2.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, la entidad tiene que publicar masivos físicos o electrónicos las nuevas tarifas y su justificación a los usuarios y a los Vocales de Consejo

Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, en un lapso máximo de quince días hábiles, para la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación la

j) Finalmente deben tener en cuenta las indicaciones de la SSPD en las cuales se encuentra incluida la prestación del servicio público de aseo: deben atender las recomendaciones emitidas por la Presidencia de la República para evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y seguridad, de 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 y transparente, los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible deben:

a) Documentar todas las gestiones, decisiones, procedimientos, justificaciones, condiciones, estimativos, solicitudes de financiación, renegociación de contratos, y diferimiento de facturas a los usuarios, que se realicen, 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, en el mercado, con el fin de minimizar los costos de la cadena de prestación.

c) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en relación con el pago diferido, deben proporcionar a la información de forma clara, completa, oportuna y sin inducir a errores, tanto en la factura o anexos, a través de los canales de comunicación hacia los usuarios.

d) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben, a partir de la facturación, proporcionar la factura de manera discriminada el valor a pagar por concepto del saldo diferido, incluyendo tanto el saldo pendiente de pago, de tal forma que el usuario pueda cancelar anticipadamente el saldo total. Los comercializadores deberán garantizar que las facturas permitan cancelar dichos valores sin que sea necesario acudir a las oficinas de atención comercial para la reimpresión de la factura.

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

f) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben adaptar todos los medios electrónicos, con el fin de garantizar que el usuario decida libremente sobre el pago diferido o el pago anticipado del saldo total.

g) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, al momento de diseñar la factura, deben incluir el aporte voluntario "Comparto mi Energía" al que hace referencia el artículo 40 del Decreto 517 de 2019, para que el usuario de cancelar anticipadamente el saldo diferido y de cancelar el mencionado aporte voluntario, imprevisto, para evitar confusión o inducir a error.

h) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en caso de usar mecanismos de pago diferido, deben documentar suficiente y adecuadamente la causa que originó la imposibilidad de efectuar la lectura con los medios de prueba que se requieran para demostrar ante la Superintendencia de Servicios Públicos tal como se establece en el artículo 40 del Decreto 517 de 2019.

De otra parte, los prestadores a los que se refiere esta sección, de acuerdo con lo conceptuado por la Ley 1712 del 27 de abril de 2020, pueden:

a) Responsablemente y sin que ello conlleve perjuicios a sus usuarios, modificar sus contratos de prestación de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, para cambiar los porcentajes establecidos para la determinación de las desviaciones significativas conforme al artículo 142 de 1994. Tal decisión debe estar soportada técnica y económicamente y ser puesta en conocimiento del usuario a través de un medio efectivo para el efecto. Por ejemplo, una publicación en un diario de amplia circulación, un volante de aseo, o un correo electrónico.

b) Sin causar perjuicio a los usuarios, especialmente en lo relacionado con las medidas transitorias de pago diferido de energía eléctrica y gas combustible establecidas en las Resoluciones CREG 058 y 059 de 2020, resolver de manera autónoma, cambiar los ciclos de facturación de acuerdo con el parágrafo 2 del artículo 37 de la Ley 1712 del 27 de abril de 2020.

c) Usar diferentes canales para la completa y oportuna información de las tarifas a los usuarios, y durante el periodo de aislamiento obligatorio publicar las tarifas en periódicos de amplia circulación, se tiene en cuenta para brindar la información a sus usuarios.

De acuerdo con lo dispuesto en las normas anteriormente mencionadas y las que sean expedidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, solicitará a los prestadores la información que sea necesario para el adecuado cumplimiento de las medidas establecidas para mitigar los efectos de la emergencia sobre

Anexo a esta Circular Externa podrá encontrar un calendario que muestra la vigencia de las diferentes medidas.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia, solicita el oportuno y adecuado cumplimiento de las disposiciones regulatorias expedidas durante el periodo de emergencia.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

La Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios,

Natasha Avendaño García

NOTAS AL FINAL:

1. Ver: Resolución [385](#) de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

2. Ver: Decreto [417](#) de 2020.

3. Ver: Decreto [637](#) de 2020.

4. Ver: Resolución [844](#) de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social

5. El consumo que se subsidia corresponde al consumo básico establecido por la CRA, el cual varía en la siguiente forma: i) 11 m³ para ciudades y municipios por encima de 2.000 msnm, ii) 13 m³ para ciudades y municipios entre 1.000 y 2.000 msnm; y iii) 16 m³ para ciudades y municipios por debajo de 1.000 msnm.

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

7. De acuerdo con el Comunicado No. 31 de 2020 de la Corte Constitucional, el Decreto [580](#) de 2020 cumple con los requisitos que establece el artículo [215](#) de la Constitución Política. Esta decisión deja sin efecto el Decreto [580](#) de 2020 en lo que se refiere al servicio de aseo a que se hace mención en el literal h a partir de la publicación del Comunicado No. 31 del 2020 de la Corte Constitucional. <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2031%20del%2022%20y%20del%2027%20de%202022>

8. Artículo 140, Ley 142 de 1994

9. Artículo 141, Ley 142 de 1994

6. Ver: Sentencia C-154 de 2020. <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2022%20del%2027%20de%202022>

7. De acuerdo con la sentencia C-256 de 2020 el Decreto Legislativo [580](#) de 2020 fue declarado inexecutable.

8. Ver pie de página 9.

9. Para la reglamentación de esta medida, ver la Resolución CRA [915](#) de 2020, bajo el capítulo 2.1 (Página 10).

10. Disponible en <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2030%20del%2015%20de%202022>

11. Modificada parcialmente por la Resolución CRA [921](#) DE 2020 (deroga artículo [7](#) y modifica artículos [8](#) y [9](#)).

12. Al terminar la emergencia sanitaria (31 de agosto de 2020), las empresas podrán empezar a aplicar las siguientes -hasta el 30 de noviembre de 2020-, para lo cual informarán del plan de aplicación gradual a

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior
n.d.
Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

