

## 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  
DE SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
ASUNTO Actualización de la compilación normativa y comportamientos esperados por la normatividad expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Regulación en el 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 el 12 de marzo de 2020<sup>(1)</sup>. 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 el 17 de marzo de 2020 (EES1) por un término de treinta (30) días calendario<sup>(2)</sup>. El 6 de agosto de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica (EES2) también por el término de treinta (30) días calendario. Al terminar la ES1, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó la ES1 hasta el 31 de agosto de 2020.

En el contexto anterior, la Superservicios profirió la Circular Externa número 20201000000204 del 15 de agosto de 2020, que ordena la actualización de la compilación normativa y los comportamientos esperados de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en 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 Superservicios con 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. Por lo tanto, el artículo [40](#) de la Constitución Política resulta inconveniente la aplicación del Decreto [580](#) de 2020, que se conoce su inconstitucionalidad.

Por lo anterior, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA), las medidas expedidas por la Superservicios son las siguientes:

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
MVCT <a href="#">Decreto 441</a> 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. Esta regla no aplica para los suscriptores que fueron suspendidos por falta de conexión o al servicio[6] (Por decreto <a href="#">580</a> /2020, esto se podrá finalizar en el marco del SGP)[7]

Sentencia C-154 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii) Municipios y distritos garantizarán acceso a agua potable en situación de emergencia sanitaria a través de ESP y/o esquemas diferenciales. (Pc <a href="#">580/2020</a>, esto se podrá financiar con SGP)[8]</li> <li>iii) Uso de recursos SGP para financiar medios alternos de aprovisionar agua potable.</li> <li>iv) Suspensión temporal de incremento tarifario de acueducto por variación en IPC.</li> </ul>
<p>MINAMBIENTE <a href="#">Decreto 465</a> 23 de marzo de 2020</p>	<p>“...disposiciones transitorias en materia de concesiones de agua para la parte de acueducto.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>ii) Concesiones de agua otorgadas a prestadores de servicios públicos donde el acueducto que estén próximas a</li> </ul>
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
<p>vencerse o que se venzan, se entenderán prorrogadas de manera automática.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>iii) Los términos previstos para trámite de concesiones de agua superficiales se reducirán a una tercera parte.</li> <li>iv) Se podrá hacer prospección y exploración de aguas subterráneas sin permiso, siempre que se obtenga el consentimiento de la autoridad ambiental.</li> <li>v) Si la cantidad de residuos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso generados con ocasión de la instalación de los gestores de dichos residuos, las autoridades ambientales podrán autorizar, previa autorización de la autoridad ambiental, para que también gestionen residuos con riesgo biológico/infeccioso.</li> </ul>	
<p>MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO <a href="#">Decreto 491</a> 28 de marzo de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-242 de 2020</p>	<p>“...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 cumplen con las funciones públicas.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<p>MVCT <a href="#">Decreto 528</a> 7 de abril de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-203 de 2020</p>	<p>“...medidas para los servicios públicos de AAA en el marco del Estado de Emergencia.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Pago diferido de SPD de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a <u>estratos</u> 1, 2 y 3 por un periodo de 36 meses[9].</li> <li>ii) Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses) para establecer la línea de liquidez</li> <li>iii) Incentivos y opciones tarifarias por pago oportuno.</li> <li>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.</li> <li>v) Destinación del superávit del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI) de AAA a ítems ii) y iii) del <a href="#">Decreto 441/2020</a></li> </ul>
<p>MVCT <a href="#">Decreto 580</a> 15 de abril de 2020 Decreto Legislativo Declarado</p>	<p>“...medidas para los servicios públicos de AAA en el marco del Estado de Emergencia.”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Aumento del tope de Subsidios (depende de acuerdos municipales): Estrato 1 pasa de 70% -&gt;80% Estrato 2 pasa de 40% &gt;50% Estrato 3 pasa de 15% &gt;40%</li> <li>ii) Asunción total o parcial de pago de SPD por parte de entidades territoriales.</li> </ul>
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
inexequible	<ul style="list-style-type: none"> <li>iii) Se podrá diferir a 36 meses el pago SPD AAA a zoológicos, aviarios, jardines botánicos.</li> </ul>

<p>Sentencia C-256 de 2020</p>	<p>iv) ESPs habilitarán opción para pago voluntario de usuarios, destinado al FSRI.  v) Uso de SGP para financiar actividades de Decretos <a href="#">441</a> y <a href="#">580</a> de 2020.  vi) Destinación del superávit del FSRI a financiar actividades y art bioseguridad del servicio de aseo, siempre y cuando se hayan resuelto m acceso al agua del Decreto <a href="#">441</a>.  vii) Facultades a la CRA para emitir regulación transitoria que se requiera</p>
<p>MHCP  Decreto <a href="#">581</a>  15 de abril de 2020  Decreto Legislativo  Sentencia C-251 de 2020[10]</p>	<p>“...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 dotar de liquidez o capital de trabajo.  ii) Crédito directo a prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico.  iii) Condiciones para las operaciones de crédito (endeudamiento, opción de “cero”, opción de garantía con recursos SGP, montos determinados por M. SSPD, información a remitir por SSPD, exención de GMF, posibilidad de ampliación a dos periodos)  iv) Financiación a FINDETER desde MHCP, vía instrumentos de deuda a corto plazo, sin intereses, con posibilidad de renovación a 12 meses, sin exención de GMF e IVA.</p>
<p>MVCT  Decreto <a href="#">819</a>  (Artículos <a href="#">1</a> y <a href="#">2</a> reglamentados por Resolución CRA <a href="#">922</a> de 2020, y Artículo <a href="#">9</a> reglamentado por Resolución MVCT <a href="#">0363</a> de 2020)  Decreto Legislativo  4 de junio de 2020</p>	<p>"...medidas para el sector de Vivienda, Ciudad y Territorio en el marco de la Emergencia..."  i) Extensión opcional a las medidas de diferimiento para los estratos 1 y 2, en las mismas condiciones de plazo del decreto anterior (36 meses) y sin que se traslade al usuario final ningún interés o costo financiero por el diferimiento.  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.  iii) Facultad a Findeter para establecer líneas de redescuento con tasa competitiva para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de alcantarillado y/o aseo, para dotar de liquidez o capital de trabajo y/o 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>
<p>ENTIDAD Y NORMA</p>	<p>TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE</p>
	<p>estratos 3 y 4, y de los usos industrial y comercial.  iv) Se extiende la posibilidad de recibir créditos de liquidez de Findeter a todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mencionados en el artículo <a href="#">15</a> de la Ley 142 de 1994.  v) Se podrá diferir a 36 meses el pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo a entidades sin ánimo de lucro como Zoológicos, Tenedores de Fauna, Aviario, Acuarios y Jardines Botánicos o entidades afines.  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.  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 del servicio de aseo, independientemente de que su cobro se realice a través de convenios de facturación.  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 los costos que se cobren a los usuarios.</p>

## Medidas Particulares Servicio de Aseo

- i) Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo del servicio público de aseo a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos.
- ii) Giro directo de los recursos que las entidades territoriales decidan asumir, al prestador de 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 son:

ENTIDAD NORMA	Y	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
MME <a href="#">Decreto 517</a>  4 de abril de 2020  Decreto Legislativo		<p>“Por el cual se dictan disposiciones en materia de los servicios públicos eléctrica y gas combustible, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto <a href="#">417</a> de 2020”</p> <p>i) Pago diferido obligatorio del costo del consumo básico o de subsistencia sea subsidiado de los SPD de Energía Eléctrica y Gas Combustible por las empresas comercializadoras, a estratos 1 y 2, por 36 meses.</p>
ENTIDAD NORMA	Y	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
Sentencia C-187 de 2020	de	<p>ii) Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses, si se trata de la línea de liquidez)</p> <p>iii) Para las ZNI la línea de liquidez puede extenderse a la totalidad de los gastos causados durante la vigencia de la medida.</p> <p>iv) Incentivos del 10% de descuento por pago oportuno, de no ofrecerse el descuento la línea de liquidez sólo será por el 75% del monto diferido.</p> <p>v) Facultades transitorias y extraordinarias a la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas - CREG para adoptar medidas que permitan mitigar los efectos de la emergencia.</p> <p>vi) Creación de un aporte voluntario para los estratos 4,5,6 y para los estratos 7 y 8 comerciales e industriales, los cuales deben incluir en la factura un aporte voluntario.</p> <p>vii) Giro anticipado de subsidios durante la vigencia 2020.</p> <p>viii) Se habilita la posibilidad de que los entes territoriales (departamentos, municipios y distritos) 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.</p>
MME <a href="#">Decreto 574</a>  15 de abril de 2020  Decreto Legislativo		<p>“Por el cual se adoptan medidas en materia de minas y energía, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”</p> <p>i) Autorizar a la Nación, a los alcaldes o gobernadores, o a otras autoridades descentralizadas del orden nacional o territorial, para capitalizar en los servicios públicos con participación mayoritariamente pública, con el fin de garantizar la continuidad a la prestación de los respectivos servicios públicos domiciliarios.</p> <p>ii) Permitir a las entidades territoriales, prestadores directos del servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico - APSB, destinar recursos de la participación de los usuarios del APSB del Sistema General de Participaciones al pago de pasivos y obligaciones 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 no estén a paz y salvo con el pago de subsidios y el destino autorizado no implique riesgo el financiamiento de los usos también autorizados mediante el Decreto <a href="#">441</a>/20.</p>

		<p>iii) Autorizar a las empresas tenedoras de activos eléctricos de propiedad Nacional o entes territoriales en las Zonas No Interconectadas (ZNI), que a la vez estén operando sin que medie acto formal de entrega, a prestar el servicio ininterrumpida el servicio público de energía eléctrica.</p> <p>iv) Autorizar al Ministerio de Minas y Energía para que declare la Emergencia Eléctrica cuando se presenten situaciones de riesgo grave para la continuidad</p>
--	--	---

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

prestación del servicio público de energía eléctrica, gas combustible y distribución de combustibles 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 genere 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.

MME <a href="#">Decreto 798</a>		"... medidas para el sector minero-energético en el marco del Decreto de Emergencia..."
4 de junio de 2020		
Decreto Legislativo		<p>i) Extensión por un ciclo de facturación la opción de pago diferido de la energía eléctrica y gas combustible por un plazo de 36 meses del costo de 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 un interés nominal del 0%.</p> <p>ii) Para las ZNI, la línea de liquidez podrá extenderse a la totalidad de usuarios afectados por el evento de emergencia.</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 en créditos directos con FINDETER hasta el cupo máximo de recursos informados al MME a las empresas.</p> <p>v) FINDETER podrá establecer líneas de redescuento con tasa compensatoria de los recursos del FOME para que las empresas prestadoras de servicios de energía eléctrica y gas combustible por redes, oficiales, mixtas y privadas implementen 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 apoyo de las entidades financieras realicen compensación de tasa en los créditos que destinados a las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por redes, para financiar las medidas de diferimiento de pago 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 Fondo de Gas Natural, para financiar las</p>

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

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

MME <a href="#">Resolución 40130</a>		"Por la cual se establecen los beneficiarios y lineamientos para la implementación del aporte voluntario "comparto mi energía"
11 de mayo de 2020		<p>i) Los beneficiarios del programa "Comparto mi energía" son los usuarios residenciales 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 de cada usuario en el 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</p>

	correspondiente a los consumos de energía eléctrica y gas combustible que subsidiados.
<u>MME y MHCP</u> <u>Resolución 40209</u> <u>24 de julio de 2020</u>	<p>“Por la cual se extiende la medida de diferimiento de pago de los servicios de energía eléctrica y gas combustible por redes, de que trata el artículo 2 del Decreto Legislativo <a href="#">798</a> de 2020”</p> <p>i) Extensión por un ciclo de facturación la opción de pago diferido de la energía eléctrica y gas combustible por un plazo de 36 meses del costo de básico o de subsistencia que no sea subsidiado a usuarios <u>residenciales de y 2</u>. Esta medida se hace obligatoria mientras se mantenga la línea de liquidez a tasa de interés nominal del 0% al cual podrán acceder hasta por el 100% diferido.</p> <p>ii) Para las ZNI. la línea de liquidez podrá extenderse a la totalidad de causado</p> <p>iii) Las empresas podrán ajustar la facturación y refacturación para el diferimiento.</p>

## 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 expedieron las Resoluciones CRA 915 y 918, al respecto de la inconstitucionalidad del mismo se revisa la temporalidad en los efectos de las medidas establecidas en las mismas no se afectan por el fallo.

Para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la totalidad de 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
CRA <u>Resolución CRA <a href="#">911</a></u> 17 de marzo de 2020	<p>“...medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia...”</p> <p>Acueducto:</p> <p>i) Suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios de <u>acueducto y alcantarillado</u> por IPC. o por aumento en impuestos y tasas. o por aumento de costos operativos. o por inclusión de activos. o por aplicación de progresiva inclusión de inversiones ambientales[12].</p> <p>ii) Reinstalación del servicio de acueducto a los suscriptores re suspendidos.;</p> <p>iii) Reconexión del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales.</p> <p>iv) Prohibición de la suspensión y corte del servicio de acueducto. (Se hará de 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</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 aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.;</p>
CRA <u>Resolución CRA <a href="#">915</a></u> 16 de abril de 2020 Nota: Los artículos <a href="#">2</a> ,	<p>“...medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios AAA, en el marco de la emergencia...”</p> <p>i) Aclaración de los valores sujetos a pago.</p> <p>ii) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a suscriptores de estratos 5 y 6.</p> <p>iii) Opción de oferta de pago diferido a suscriptores de estratos 5 y 6.</p>



3, 4, 5, 8 y 9, y el	residenciales. iv) Definición de facturas que serán objeto de pago diferido. v) Opción de pago: Se difieren automáticamente las facturas
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
parágrafo 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 fe En caso de incumplimiento del pago diferido, las ESP pueden reiniciar a suspensión o corte. vi) Información mínima por parte de ESP, en factura o página web, al su usuario sobre condiciones de pago diferido. Posteriormente en la fa 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 prestadora adquiera para esta financiación, b. la tasa preferencial más puntos básicos, c. la línea de crédito directo a empresas de servicio domiciliarios prevista en el Decreto Legislativo 581 de 2020. - Para los demás suscriptores: menor valor entre: a. la tasa de los cré persona prestadora adquiera para esta financiación y b. el promedio e 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.
CRA Resolución CRA 918 6 de mayo de 2020	“Por la cual se modifica la Resolución CRA 915 de 2020”  i) Valores sujetos a pago diferido: el valor sujeto a pago diferido será el d (cargo fijo y cargo por consumo para los servicios de acueducto y alca cargo fijo y cargo variable para el servicio de aseo) por suscriptor y asociado a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcanta aseo. Para los demás usuarios residenciales y no residenciales que acue prestadores el pago diferido, son los mismos valores sin incluir l solidarios.  ii) Obligación de ofrecer pago diferido de los servicios públicos de usuarios residenciales de los estratos 1 a 4. iii) Posibilidad de ofrecer pago diferido de los servicios públicos de usuarios residenciales de los estratos 5 y 6 y a los usuarios industriales, c y oficiales. (cargo fijo y cargo por consumo para los servicios de a alcantarillado cargo fijo y cargo variable para el servicio de aseo) iv) Definición de facturas que serán objeto de pago diferido: en
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
	el caso de períodos de facturación mensual a un total de tres (3) facturas a diferir, y en el caso de p facturación bimestral a un total de dos (2) facturas a diferir. v) En el caso de incumplimiento del pago de los montos sujetos a pago diferido, una vez s emergencia sanitaria, el prestador podrá dar inicio a las actividades de suspensión, en los té parágrafo 1 del artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020. vi) Tasa de financiación. Los prestadores de los servicios públicos de AAA: - No podrán trasladar a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 ningún interés o costo financ diferimiento del cobro por los consumos causados durante los 60 días siguientes a la declar Emergencia Económica, Social y Ecológica. - Para las facturas correspondientes a los usuarios de estratos 1 y 2, emitidas durante la I Económica, Social y Ecológica, que incluyan consumos anteriores a la misma, se aplicará el n entre: 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:

- i) la tasa de la línea de crédito directo a empresas de servicios públicos domiciliarios prevista en Legislativo [581](#) de 2020, o;
- ii) el menor valor entre: a. la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta finalidad la tasa preferencial más doscientos puntos básicos.
- Para los usuarios de estratos 5 y 6, y usuarios industriales, comerciales y oficiales se deberá tomar el menor valor entre:
  - 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.
- vii) Periodo de gracia estratos 1 a 4: el primer pago del valor sujeto a pago diferido se realizará a la factura expedida en el mes de julio de 2020. El prestador podrá incluir los intereses causados durante el periodo de gracia en las facturas a pagar.

CRA Resolución CRA <a href="#">919</a> 2 de junio de 2020	“...medidas regulatorias para los servicios de acueducto, alcantarillado en ocasión de la emergencia...” Respecto a los servicios de acueducto y/o alcantarillado i) Medida transitoria para desviaciones significativas del consumo: Las desviaciones en los consumos que superen los siguientes porcentajes comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o
---	--

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 40m<sup>3</sup>;
- b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m<sup>3</sup>;
- 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 veces 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 o electrónicos las nuevas tarifas y su justificación a los usuarios y a los Vocales de control, en un máximo de quince días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga su veces.

Respecto del Servicio Público de Aseo

- i) Modifica el párrafo 2 del artículo 175 de la Resolución CRA 853 de 2018, modificado por el artículo 1 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 10 de mayo de 2021.”
- ii) Modifica el artículo 177 de la Resolución CRA 853 de 2018, en cuanto a la vigencia de dichas normativas.

iii) Las organizaciones de recicladores de oficio que se encuentren inscritas en el Registro de Prestadores (RUPS) como personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en la 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 inversiones de 0%.

Para efecto de lo dispuesto en el artículo 5.1.2.2. de la Resolución CRA 151 de 2001, la entidad local deberá comunicar en medios masivos físicos o electrónicos las nuevas

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 Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, en un lapso máximo de quince días calendario contados a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga su veces, exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.

CRA Resolución CRA <a href="#">921</a>	"Por la cual se deroga el artículo <a href="#">7</a> y se modifican los artículos <a href="#">8</a> y <a href="#">9</a> de la Resolución CRA 911 de 2020"
---	---



16 de junio de 2020	<p>i) Se elimina el deber de las personas prestadoras del servicio público de actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables de lavado de áreas públicas de alto tráfico peatonal como mínimo con una semanal.</p> <p>ii) Se determina que el costo de lavado y desinfección de áreas públicas vía tarifa al usuario., el Costo de Lavado y Desinfección de Áreas Públicas entre el 18 de marzo y la entrada en vigencia de la presente resolución, ( de 2020), podrá ser incorporado en el Costo de Limpieza Urbana por (CLUS), sin perjuicio de que la persona prestadora pueda gestionar apc entes territoriales,</p> <p>iii) El costo máximo de referencia de lavado y desinfección de áreas durante la emergencia sanitaria, incurrido entre el 18 de marzo y la 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, e Gastos generales (mantenimiento, de la hidrolavadora, combustible hidrolavadora).</p> <p>Las labores de lavado y desinfección de áreas públicas de alto tráfico, en marzo y el 18 de junio de 2020, son responsabilidad de las personas prestadoras del servicio público de aseo de no aprovechables en el APS donde se realizan actividades de recolección y transporte.</p> <p>Se permitirá el reúso de agua en esta actividad siempre y cuando las condiciones sean 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 <a href="#">922</a> 30 de junio de 2020</p>	<p>"Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para la exención de pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de 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>
<b>ENTIDAD Y NORMA</b>	<b>TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE</b>
	<p>factura (cargo fijo y cargo por consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado) (cargo variable para el servicio de aseo) por usuario asociado a la prestación de los servicios públicos de 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 reglamentos de condiciones uniformes. El no pago de la factura en la fecha límite de pago, implica que autorizar 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 sigue: i) condiciones de selección de la opción de pago diferido. ii) condiciones de financiación. iii) fecha de inicio del pago. iv) período de pago. y v) opciones de pago anticipado y diferido.</p> <p>Una vez se empiecen a realizar los pagos, el prestador deberá informar al usuario, con la factura, lo siguiente: i) valor a pagar en la factura. ii) saldo total a pagar. iii) fecha de inicio y finalización de pagos. iv) fecha 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</p>

Para estratos 3 y 4. y usuarios industriales y comerciales. aplicará la tasa de la línea de crédito empresas. o la menor tasa del mercado que la persona prestadora adquiera para esta financiación.

vi) Para suscriptores de estratos 1 y 2. se debe ofrecer un periodo de pago de 36 meses.

Los suscriptores de estratos 3 y 4. y de usos industrial y comercial. se debe ofrecer un periodo de meses.

El primer pago se realizará a partir de la factura expedida en agosto de 2020.

vii) Los suscriptores que se acojan a la medida de pago diferido. podrán cancelar en cualquier momento el saldo

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
total a pagar, sin aplicación de sanciones.	
CRA <u>Resolución CRA 923</u> 9 de julio de 2020	“Por la cual se adoptan medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo relacionadas con aforos extraordinarios en el servicio público de aseo e inversiones ambientales adicionales en el servicio domiciliario de acueducto”  Se modifican los artículos 55.A, 55.B, 55.D y 55.F de la Resolución C 2014 y 31.A, 31.B, 31.D y 31.F de la Resolución 825 de 2018.(SIC)

## 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 <u>Resolución CREG 035</u> de 2020, modificada por las Resoluciones CREG <u>066</u> y <u>129</u> de 2020 28 de marzo de 2020	“Por la cual se adoptan medidas especiales transitorias sobre la Revisión 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 <u>457</u> de 2020.”  i) Los distribuidores de gas combustible por redes, deben abstenerse de prestar el servicio incluso cuando el usuario no cuente con el Certificado de Conformidad de la instalación.  ii) Los distribuidores de gas combustible por redes, deben efectuar la prestación del servicio a los usuarios que lo tuvieran suspendido después del 25 de marzo 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 revisión de las condiciones mínimas de seguridad de la instalación interna, y 3. El distribuidor repare cualquier “defecto crítico” identificado.

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

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
Distribuidor dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a dicho plazo.	
Los distribuidores deben comunicar a estos usuarios lo anterior. señalando expresamente que los usuarios deben dar cumplimiento a la revisión periódica de su instalación interna de gas combustible.	
iv) Los Organismos de Inspección Acreditados para efectuar las revisiones periódicas deben atender	

sobre excepciones al aislamiento preventivo obligatorio, y garantizar a los usuarios la observancia establezcan el Ministerio de Salud y Protección Social y las autoridades territoriales para el control. Los usuarios deben constatar que el Organismo de Inspección Acreditado que escoja, cuente con el personal establecido por las autoridades competentes.

v) Los usuarios de gas combustible, deben avisar al distribuidor, cuando detecten anomalías en sus instalaciones que puedan poner en riesgo, su salud, vida y bienes, o la de los ciudadanos en general, y afectar el servicio, el distribuidor es obligado a atender dicha situación tomando todas las precauciones debidas para prevenir el consumo excesivo de gas por los usuarios, como del personal que atienda la emergencia. Si el defecto encontrado es crítico, se debe

<p>CREG Resolución CREG <a href="#">042</a> de 2020, modificada por las Resoluciones CREG <a href="#">057</a> y <a href="#">067</a> de 2020. 31 de marzo de 2020.</p>	<p>“Por la cual se toman medidas transitorias en relación con la modificación de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro de gas suscritos conforme a lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2017.”</p> <p>i) Las negociaciones de los contratos de suministro y de capacidad de transporte de gas, sujetos de esta medida son aquellos que se encuentren vigentes y cuyas modificaciones se encuentren en ejecución o inicien antes del 30 de noviembre de 2020, en el Mercado Primario como del Mercado Secundario.</p> <p>ii) El productor-comercializador, el comercializador de gas, 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, el comercializador, que realicen modificaciones a la facturación de los usuarios de gas, en virtud de lo dispuesto en el presente, deberá resultar en incrementos en los costos de la prestación de servicio de gas a los usuarios regulados y no regulados que sean atendidos por el comercializador.</p>
---	--

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

<p>CREG Resolución CREG <a href="#">048</a> de 2020, modificada por la Resolución CREG <a href="#">109</a> del 5 de junio de 2020. 7 de abril de 2020</p>	<p>“Por la cual se establece una Opción Tarifaria Transitoria para el suministro de gas combustible en la Variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de Gas en las Redes de Tubería.”</p> <p>i) Los comercializadores de gas combustible por redes deben iniciar o continuar la aplicación de la opción tarifaria definida en la Resolución CREG 048 de 2020.</p> <p>ii) Para los usuarios de los estratos 1 y 2, dicha opción tarifaria debe ser aplicada por un plazo mínimo de 12 y máximo de 60 meses y debe contemplar una Variación mensual (PV) del 0% durante los primeros tres meses, de tal manera que garantice que el CU no incremente durante este periodo. Estos usuarios deben solicitar su retiro de la Opción Tarifaria.</p> <p>iii) Para los demás usuarios regulados, los comercializadores deben liquidar la 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 correspondiente.</p> <p>iv) Para los usuarios regulados excepto los usuarios de estratos 1 y 2, la recuperación y el Porcentaje de Variación mensual (PV) serán los determinados por el comercializador.</p> <p>v) Prohibición de aplicar la opción tarifaria de la Res. CREG 184 de 2017.</p>
---	---

<p>CREG Resolución CREG <a href="#">058</a> de 2020, modificada y adicionada por las Resoluciones CREG <a href="#">064</a>, <a href="#">108</a> y <a href="#">152</a> de 2020. 14 de abril de 2020</p>	<p>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas de energía eléctrica.”</p> <p>i) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios regulados de los 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 pague 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 costos</p>
--	---

	<p>comercializador adquiera para esta financiación; b.) la tasa preferencial y c.) la tasa resultante de los mecanismos de com</p> <p>disponga la Nación directa o indirectamente o a través de entidades multilaterales.</p> <p>- Para los demás usuarios regulados: menor valor entre: a.) la tasa de interés que el comercializador adquiera para esta financiación y, b.) el promedio de la tasa 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 el período de gracia a la misma tasa definida en la resolución.</p>
<b>ENTIDAD Y NORMA</b>	<b>TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE</b>
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 usuarios regulados opciones de pago diferido del valor por concepto del servicio público domiciliario y 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 (en la misma o mediante un anexo) y en su página web como mínimo las condiciones de aceptación de pago diferido. la tasa de financiación aplicable. la fecha de inicio del pago. el período de pago y el monto de pago anticipado del valor diferido. Así mismo. una vez se empiecen a realizar los pagos. debe informar al usuario. a través de la factura (dentro de la misma o mediante anexo) el valor a pagar. el saldo a pagar. la fecha de inicio y finalización de pagos. el plazo de pago y demás condiciones relacionadas con el pago. 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 cada año. y se garantice que el CU no incremente durante este periodo. y con PV entre 0% y 0.6% hasta enero de cada año.	
x) Los comercializadores de energía eléctrica. cuando determinen la necesidad de facturar mediante estimación por promedio del mismo suscriptor o usuario. deben demostrar que adelantan las gestiones para realizar la medición individual. y que el uso de consumos promedios no fue el motivo de la suspensión. Así mismo. los comercializadores de energía eléctrica podrán disponer de tecnologías que permitan al usuario. cuando así lo decida. enviar la lectura de su medidor con la factura. y emitir la factura.	
xi) Los comercializadores. distribuidores y transportadores podrán cobrar cargos menores a los establecidos 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 de 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 correspondiente para los meses de mayo y junio. tomando como referencia el promedio de los usuarios de prepago.	
<b>ENTIDAD Y NORMA</b>	<b>TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE</b>
	recarga, recargas a las que le aplicarán las mismas reglas de diferimiento de pago definidas en la resolución de emergencia. El comercializador deberá informar estas medidas al usuario para que pueda optar por el pago diferido.
<b>CREG</b>	“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas de energía eléctrica de los usuarios regulados de los estratos 1 a 6 de la tarifa de energía eléctrica.”

<p>Resolución CREG <a href="#">059</a> de 2020, modificada y adicionada por la Resolución CREG <a href="#">065</a>, <a href="#">105</a> y <a href="#">153</a> de 2020.</p> <p>14 de abril de 2020</p>	<p>gas combustible por redes.”</p> <p>i) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios re estratos 1 al 4, por parte de los comercializadores de gas combustible valor por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo fi</p> <p>ii) Opciones que se entienden aceptadas por el usuario, en caso de qu pago 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. créditos que el comercializador adquiera para esta financiación; b. la t más doscientos puntos básicos y c. la tasa resultante de los n compensación que disponga la Nación, directa o indirectamente, a trav bilaterales o multilaterales.</p> <p>- Para los demás usuarios regulados: menor valor entre: a. la tasa de los comercializador adquiera para esta financiación y b. el promedio preferencial y la tasa de interés bancario corriente,</p> <p>iv) Período de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses.</p> <p>v) Período 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 con</p> <p>vi) Los comercializadores de gas combustible por redes, deben ofrecer de los estratos 5 y 6 y a los demás usuarios regulados opciones de pa valor por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo l suspensión del servicio derivada de cualquier incumplimiento en el pago</p> <p>vii) Los comercializadores de gas combustible por redes, deben inform través de la factura (dentro de la misma o mediante un anexo) o por medio eficaz y verificable, las condiciones de la opción de pago diferido tasa de financiación aplicable, la fecha de inicio del pago, el período de de cada cuota de pago. Así mismo, una vez se empiecen a</p>
---	--

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

realizar los pagos, deben informar al usuario, a través de la factura (dentro de la misma o median cualquier otro medio eficaz y verificable, el saldo total a pagar, el número de meses pendientes responsabilidad solidaria que existe entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios.

viii) Durante la emergencia sanitaria, y cuando por prohibición expresa de los usuarios o por cau debida diligencia, el comercializador de gas combustible por redes no pueda dar lectura de los m realizar la medición con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o ello debe demostrar, ante la SSPD, que adelantó todas las gestiones para realizar la medición indi uso de consumos promedios no fue el resultado de su acción u omisión.

ix) Durante la emergencia sanitaria, en los sistemas de comercialización prepago, si el usuaric comercializador deberá garantizarle la recarga de gas combustible correspondiente para los me junio, tomando como referencia el promedio de los últimos tres (3) meses de recarga que ha usuario y a estos consumos se aplican las reglas de pago diferido, según corresponda.

<p>CREG</p> <p>Resolución CREG <a href="#">060</a> de 2020, modificada por las Resoluciones CREG <a href="#">106</a> y <a href="#">153</a> del 2020.</p> <p>17 de abril de 2020</p>	<p>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago diferido ( emitidas en el suministro y en el transporte para la prestación de servi gascombustible por redes.”</p> <p>i) Los productores - comercializadores, los transportadores y los cor deben ofrecer a loscomercializadores de gas combustible por redes usuarios residenciales de los estratos 1, 2, 3 y 4, un esquema de pago meses.</p> <p>ii) Para los usuarios diferentes a los usuarios residenciales de los estra los productores - comercializadores, los transportadores u otros comerc participan en la cadena de prestación del servicio, podrán ( comercializadores de gas combustible por redes, esquemas de pago ó 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 dich partir de la información de los pagos diferidos de los usuarios de los n que se hayan acogido a dicha medida en cada mercado de comercializac</p>
---	---



	iv) Periodo de gracia.
CREG Resolución	“Por la cual se establecen reglas para diferir las obligaciones de pago de las obligaciones de pago de las disposiciones transitorias.”
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
CREG 061 de 2020, modificada por la Resolución CREG <a href="#">107</a> del 2020  17 de abril de 2020	<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 <a href="#">457</a> del 22 de marzo de 2020 (con excepción de los comercializadores que atendían exclusivamente usuarios no regulados), el pago de las obligaciones facturadas por el Administrador de Cuentas Comerciales - ASIC y el Liquidador y Administrador de Cuentas Comerciales - LAC, las obligaciones que se derivan de las liquidaciones realizadas por el LAC, en la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se podrá diferir hasta un valor máximo del 20% de las obligaciones de pago.</li> <li>- El período de pago será de doce (12) meses, contados a partir de julio de 2020 para los montos diferidos de abril y mayo; y a partir de agosto de 2020 para los montos diferidos de junio.</li> <li>- La tasa de interés aplicable se determinará como el menor valor entre la tasa de financiación real reportada a XM por cada agente acreedor de las liquidaciones de ASIC y LAC; el reporte para abril deberá hacerse el día 22 del mes; y el reporte para mayo deberá hacerse el día 22 del mes; y, ii) la tasa por los montos diferidos será de doscientos puntos básicos.</li> </ul> <p>ii) Los agentes comercializadores que hagan uso del presente mecanismo deberán presentar garantías por las cantidades mensuales a pagar por los montos diferidos.</p> <p>iii) Los agentes beneficiarios, el ASIC y el LAC, deberán reportar la información requerida para la implementación de las medidas de que trata el presente artículo, en las fechas y en los términos que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>
CREG Resolución CREG <a href="#">104</a> de 2020.  5 de junio de 2020	<p>“Por la cual se modifica parcialmente y de manera temporal, la Resolución CREG <a href="#">104</a> de 2010”</p> <p>El cálculo mensual de la tarifa del consumo de subsistencia para los estratos 1 y 2 de energía eléctrica y de gas combustible se determinará del mes anterior actualizada con el mínimo valor entre la variación del costo de prestación del servicio.</p>
CREG Resolución CREG <a href="#">118</a> de 2020 modificada por la Resolución CREG <a href="#">152</a> de 2020.  12 de junio de 2020	<p>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas de energía eléctrica en zonas no interconectadas”.</p> <p>i) Se hacen extensivas las reglas transitorias definidas en las Resoluciones CREG <a href="#">064</a> de 2020 y <a href="#">108</a> de 2020, a los usuarios regulados del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas y a los prestadores del servicio de energía eléctrica, excepto las medidas asociadas a la opción tarifaria y el cobro de un valor adicional aprobado para remuneración de las actividades de distribución y comercialización. El comercializador deberá informar al usuario en la factura y en su página web o en su página de redes sociales, relacionado con estas medidas.</p> <p>ii) Las medidas transitorias para la medición por consumos promedios sólo serán aplicables en las Zonas No Interconectadas, que cuenten con medición individual.</p> <p>iii) Los comercializadores que hayan adoptado esquemas de facturación flexibles en ZNI, al momento de la implementación de las medidas de que trata el presente artículo, deberán considerar el pago diferido de las facturas correspondientes a los consumos de los meses de mayo y junio de 2020.</p>
ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE
Resolución CREG <a href="#">154</a> de 2020	<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 del servicio público domiciliario”</p> <p>i) Se modifica el plazo para que los usuarios cuenten con el Certificado de Conformidad.</p> <p>ii) Quienes adelanten el proceso de revisión periódica deberán observar las medidas de bioseguridad correspondientes.</p>

- 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 CREC sobre el estado de certificación de la instalación interna de gas combustible.

### 3. LINEAMIENTOS EXPEDIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA PARA EL ADECUADO CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE 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

CIRCULAR	TEMAS
SSPD Circular Externa <a href="#">20201000000084</a>	“Medidas temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada a la COVID-19.”
16 de marzo de 2020	Indica a las empresas que deben atender las recomendaciones en materia de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores.
CIRCULAR	TEMAS
SSPD Circular Externa <a href="#">20201000000104</a>	“Recomendaciones para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria 19.”
19 de marzo de 2020	Indicaciones a gobernadores y alcaldes para permitir movilizar funcionarios e insumos necesarios para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y a coordinar con empresas privadas la transferencia de recursos SGP oportunamente, y a coordinar con empresas privadas la normativa.
SSPD Circular Externa <a href="#">20201000000114</a>	“Acciones preventivas y contingentes para mantener la calidad 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, contemplando medidas para mitigar el efecto de la emergencia sanitaria asociada a la COVID-19.
SSPD Resolución No. <a href="#">20201000009825</a> modificada por la Resolución No. <a href="#">20201000010215</a>	“...esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante la emergencia sanitaria asociada a la COVID-19, de acuerdo con lo establecido en el Decreto <a href="#">417</a> de 2020”
26 de marzo de 2020	Orden de reporte de información diaria financiera y operativa, así como de información de base.
SSPD Resolución No. <a href="#">20201000010215</a>	“Por la cual se habilita un esquema de reporte temporal de información operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica de que trata el Decreto <a href="#">417</a> de 2020”
03 de abril de 2020	Modificación de algunos artículos de la Resolución No. <a href="#">20100000</a> de 2020 en el siguiente sentido: - Artículo <a href="#">2</a> .- Reporte de Información: Formatos 1 al 5 con corte de reporte, cuenta de correo electrónico Gmail y particularidades de los servicios de energía y gas combustible. - Artículo <a href="#">3</a> .- Información Base: Formatos del 6 al 9 reporte único con corte al 31 de marzo, cuenta de correo electrónico Gmail, particularidades de los servicios de energía y gas combustible, fecha máxima de cifras en cero “0”. - Artículo <a href="#">6</a> .-Anexos: Publicación de los formatos e instructivos e

	Entidad y actualización periódica de los mismos. - Artículo 9.- “La presente Resolución rige a partir de la fecha de Diario Oficial. Se modifica a la vigencia permanente.
SSPD	“Principio de onerosidad de los servicios públicos”
CIRCULAR	TEMAS
Circular Externa <u>20201000000144</u> 6 de abril de 2020	Aclaración sobre la no gratuidad de los servicios públicos. y sugere recursos y procurar la provisión de los servicios. así como la sostenibilidad de los prestadores.
SSPD Circular Externa <u>20201000000164</u> 08 de abril del 2020	“Recomendaciones para garantizar movilidad y obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19”  i) Instrucción a gobernadores y alcaldes para permitir libre circulación de personas y vehículos en zonas de prestación de servicios públicos domiciliarios (ESP) y coordinar actividades propias de la prestación. ii) Instrucción a ESP de identificar al personal y vehículos (los cuales ejecutan actividades propias de la prestación. Asimismo, asegurar el uso de elementos de protección.
SSPD Circular Externa <u>20201000000174</u> 13 de abril del 2020	“Principio de onerosidad de los servicios públicos energía eléctrica”  Aclaración sobre la no gratuidad de los servicios públicos domiciliarios y sugerencia a alcaldes y gobernadores para disponer recursos y procurar la provisión de los servicios. así como la sostenibilidad de los prestadores.
SSPD Circular Externa <u>20201000000184</u> 20 de abril del 2020	“Comportamientos esperados de los agentes del mercado de gas e medidas transitorias que permiten modificaciones por mutuo acuerdo de cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas con referencia la Resolución CREG <u>042</u> de 2020.”  Se comunican a los productores-comercializadores, distribuidores y comercializadores de gas importado y gas natural los comportamientos esperados de la Superintendencia en los procesos de renegociación de los contratos de transporte. para mitigar los efectos negativos sobre las tarifas de gas originados por la pandemia.
SSPD Circular Externa <u>20201000000204</u> 29 de abril del 2020	“Compilación normativa y comportamientos esperados por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión Sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”  Se publicó una guía sobre las medidas expedidas por el Gobierno Nacional para otorgar alivios económicos a que tienen derecho los usuarios de acueducto y 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 prestación de los servicios públicos domiciliarios y de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la Ley 1712 de 2014.”
CIRCULAR	TEMAS
Superservicios. SIC y MinInterior 20201000000214 del 21 de mayo de 2020	correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios y los servicios de telecomunicaciones.  Se trata de una circular externa conjunta dirigida a gobernadores y alcaldes para garantizar el deber de permitir y facilitar la movilidad de los operarios y vehículos de los servicios públicos domiciliarios y de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la Ley 1712 de 2014.
SSPD Circular Externa <u>20201000000234</u> del 30 de julio de 2020	“Recomendaciones para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios durante la emergencia sanitaria asociada al COVID-19, a instalar y mantener en condiciones de uso los servicios de especial protección constitucional como los usuarios sujetos de especial protección constitucional como los usuarios sujetos de especial protección constitucional como 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 domiciliarios de combustible acueducto, alcantarillado y aseo las obligaciones alrededor de las instituciones autorizadas para habilitados servicios de hospitalización.	

SSPD y MVCT	“Declaratoria de inexecutable del Decreto <a href="#">580</a> de 2020”
<u>Circular Externa Conjunta No. 2020100000244 del 6 de agosto de 2020</u>	En esta circular se abordan los efectos de la declaratoria de inexecutable Legislativo <a href="#">580</a> 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, 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 Decreto 580 de 2020” que consiste en un calendario con la fecha de aplicación de medidas entre los meses de marzo a agosto.

#### 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 domiciliarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios entiende que dichos prestadores deben procurar 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 emergencia preventiva como obligatorio, los prestadores deben:

- a) Fortalecer sus canales de atención virtuales y telefónicos, adoptando protocolos especiales de atención durante el periodo de emergencia preventiva.
- 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 de servicios domiciliarios.
- d) Facilitar a los usuarios los canales para el reporte de daños y/o situaciones de emergencia que afecten a los servicios domiciliarios y potencialmente puedan poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas.
- e) En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual a los usuarios, evitar el uso excesivo de personal que atiende a los usuarios sobre las medidas de protección y salubridad necesarias y procedimientos de atención durante el periodo de emergencia preventiva.

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

Para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos, las empresas de servicios públicos domiciliarios deben cumplir con la reglamentación expedida por el Gobierno Nacional y las diferentes autoridades locales, que van dirigidas a garantizar la continuidad y calidad de los servicios. Con este propósito, los prestadores de servicios domiciliarios deben:

- a) Contar con las medidas de contingencia que eviten afectaciones en la prestación del servicio, como 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 para 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 en sólidos no aprovechables, distribuidores de gas licuado de petróleo GLP, transporte de combustible mantenimiento y atención de emergencias, carrotanques, vactors, carros compactadores y demás ne

f) Implementar medidas asociadas a complementar y ajustar los Planes de Emergencia y Contingen 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 ver Colombia del cumplimiento los requisitos para la administración y gestión de los sistemas integrale Desarrollo Territorial S.A. (Findeter) podrá otorgar créditos directos a empresas de servicios públic vigiladas por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con fin de dotarlas de liquidez medidas que Gobierno nacional adopte para conjurar los efectos de la Emergencia Económica, Soc Decretos [417](#) y [637](#) de 2020.

h) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los s deben propender por la medición de los consumos de sus usuarios mediante diferencia de lecturas c excepcionalmente a la medición por promedio de consumo únicamente cuando el usuario, los órga que está ubicado el inmueble del usuario, las autoridades locales y/o cualquier otra situación ajena : demostrable, lo impida. Para ello, los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por acueducto, alcantarillado y aseo deberán documentar las situaciones que impidan la medición indiv requeridas en el ejercicio de las funciones de inspección de la Superintendencia y/o en el marco de 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 se deben implementar canales e instrumentos adecuados para mantener informados a los usuarios de l nacional y cuando aplique, por los entes territoriales.

j) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los se deberán fortalecer, orientar e intensificar las campañas de uso eficiente y racional de los servicios p de aislamiento preventivo obligatorio puedan tener un mayor conocimiento sobre los consumos y s

#### 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 medid 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 o fijo y del consumo no subsidiado<sup>513</sup> a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 por un plazo de t meses a los usuarios residenciales de estratos 3 y 4, por las facturas emitidas durante la Emergencia 16 de abril de 2020) y las facturas correspondientes a los consumos de los sesenta (60) días siguien Social y Ecológica (17 de marzo a 16 de mayo de 2020). Para los estratos residenciales 5 y 6, y para oficiales, las empresas podrán ofrecer opciones de pago diferido.

b) Adicionalmente, los prestadores podrán ofrecer a los usuarios residenciales de estratos 1 a 4, y a diferimiento de las siguientes facturas, siempre y cuando no correspondan a una de las facturas mer

i. Para estratos 1 y 2: Las facturas emitidas entre el 6 de abril y el 31 de julio de 2020.

ii. Para estratos 3 y 4, y usuarios industriales y comerciales: Facturas emitidas entre el 6 de mayo y

c) Cuando un usuario residencial de estrato 1 a 4 no pague una o las facturas emitidas durante los p



el pago de la(s) misma(s), conforme al plazo y condiciones señaladas en las resoluciones CRA [915](#) [918](#) de 2020, y CRA [922](#) de 2020, incluyendo el siguiente periodo de gracia:

i. Para las facturas de diferimiento obligatorio a que hace referencia el literal a, el primer pago se realiza de julio de 2020.

ii. Para las facturas de diferimiento opcional a que hace referencia el literal b, el primer pago se realiza de agosto de 2020.

d) La financiación del cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado a los usuarios residenciales:

i. La tasa del crédito que el prestador adquiriera para esta financiación;

ii. La tasa preferencial más doscientos puntos básicos; y

iii. La línea de crédito prevista en el Decreto [581](#) de 2020.

e) Las entidades territoriales podrían asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos (para usuarios, hasta el 23 de julio de 2020<sup>(5)</sup>), teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos con que se priorizar las asignaciones para las personas de menores ingresos. En aquellos casos en que las entidades asuman total o parcialmente el costo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, dichas entidades deberán pagar el correspondiente de la tarifa que haya sido asumida por el ente territorial respectivo, por cada uno de los servicios, a 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 de 2020, momento de la emisión del Boletín antes mencionado. Los ciclos de facturación que inicien con posterioridad no asumidos en los términos del artículo [2o](#) del Decreto 580 de 2020. En consecuencia, las entidades territoriales deberán efectuar el pago de los servicios públicos deberán efectuar los pagos correspondientes a los ciclos mencionados.

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 de 2020; respectiva no recibe el giro, la Nación - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio MVCT, con los recursos de las Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico asignados a ese ente territorial, le transferirá los recursos que resulten de los giros de agosto de 2020 y 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 municipios se podrán destinar, en primera instancia, para asegurar de manera efectiva el acceso a agua potable, acueducto, o a través de esquemas diferenciales o esquemas alternos de aprovisionamiento, garantía de calidad de agua (Arts. [2o](#) y [3o](#) Decreto 441/2020). Lo que resulte luego de atender estas necesidades de agua potable y servicio de aseo que no estén cubiertas en la tarifa y que tengan relación directa con la atención de los usuarios, específicamente, para la financiación de actividades y artículos de bioseguridad, de acuerdo con los lineamientos del Gobierno nacional. (Art. [6o](#), Decreto 580/2020 - Esta medida dependía de los lineamientos del Gobierno nacional del Decreto 256 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 e incentivos 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 puede congelar el incremento de tarifas, por la duración de la declaratoria de emergencia:

i. Cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que reporta el DANE, acumule una variación de más del 5% (artículo 11, Resolución CRA 825/2017).

ii. Si las empresas requieren hacer modificaciones particulares a la fórmula con que calculan la tarifa, se debe consultar 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 que no son recaudados en el momento de la proyección (Parágrafo de artículos 28 y 42, Resolución [911](#) de 2020 hace referencia a los capítulos I y II, pero del Título III de la Res. CRA 864 de 2018. En caso 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 de la Resolución [911](#) de 2020) y una variación de sus costos de operación en 5% (parágrafo 5 del artículo 19 y parágrafo 4 del artículo 20, Resolución CRA 825/2017).

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

Es importante aclarar que, al momento de levantarse la declaración de emergencia, las empresas por los incrementos tarifarios suspendidos, durante un periodo de seis (6) meses, lo que deberá ser informado a los suscriptores de acuerdo con 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 suspendió el servicio de acueducto (artículos [30](#) y [40](#), Resolución [911](#) de 2020). Al respecto, y de acuerdo con la Ley [1448](#) de 2014:

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 de pago.

- 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, afectando el servicio de manera particularmente.

- Se ha atrasado en tres [30](#) 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 en emergencia sanitaria, ha determinado lo siguiente:

- Se hará reinstalación del servicio a los usuarios con servicio suspendido; incluso a los que se les ha cortado, únicamente para estos últimos usuarios, el prestador podrá cobrar por el servicio de reinstalación. Los prestadores no podrán exigir ningún requisito adicional para proceder a reconectar los predios (C-1).

- Para los usuarios que tengan el servicio cortado, las empresas procederán a reconectarlos o proveerlos de agua potable 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 algún corte del servicio, las empresas no procederán con la suspensión o corte del servicio, mientras dure la emergencia sanitaria.

- Al levantarse la emergencia sanitaria, las empresas contarán con un periodo de facturación para reanudar el servicio.

- Cualquier reclamación sobre la medida debe ser puesta en conocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual encargará de hacer valer los derechos de los usuarios.

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

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 usuarios.

#### 4.2.2 Del servicio público de Aseo

Las medidas asociadas a las obligaciones de los prestadores del servicio público de aseo de acuerdo con el artículo 28 de la Ley 1712 de 2014 son:

a) Todas las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distritos y que realicen las actividades de lavado de áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables en áreas públicas en sus áreas de prestación, podrán:

i. Incrementar las frecuencias de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y 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, las frecuencias se incrementarán en la medida que los municipios y distritos establezcan que ello es necesario para afrontar la emergencia sanitaria.

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 1000000000000 de 2014.

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

e) La actividad de aprovechamiento se encuentra incluida en la excepción del numeral 28 en el artículo 28 de la Ley 1712 de 2014.

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

i. Dotar a los recicladores con los elementos de protección personal necesarios para la protección de su salud y la de la comunidad.

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

iv. Evitar aglomeraciones en las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento. En caso de no con atención virtual, la SSPD recomienda a los prestadores reorganizar los grupos y turnos de trabajo p mismo sitio.

v. Elaborar y comunicar estrategias de información de lavado de manos, uso de elementos de prote miembros de la organización e instruir al personal para que mantengan, al menos, un metro de dista físico.

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

vii. En la actividad de transporte en un vehículo motorizado o no motorizado, lleve a cabo activida rutinaria y al finalizar la jornada.

viii. En el ingreso de material a la ECA, implementar el lavado de manos con agua y jabón. Agiliza 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 de la actividad de aprovechamiento en proceso de formalización, independientemente de la fase en aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015 y CRA 853 de 2018, podrán aplicar un porcentaje m

h) Los prestadores que se encuentran en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 (aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores) deberán aplicar las tarifas resultantes 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 t masivos físicos o electrónicos las nuevas tarifas y su justificación a los usuarios y a los Vocales de Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, en un lapso máximo de q la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligaci

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

a) Documentar todas las gestiones, decisiones, procedimientos, justificaciones, condiciones, estima las solicitudes de financiación, renegociación de contratos, y diferimiento de facturas a los usuarios 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, 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 o a la información de forma clara, completa, oportuna y sin inducir a errores, tanto en la factura o en los canales de comunicación hacia los usuarios.

d) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben, a partir de la factura, presentar 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, si así lo desea, y deberán garantizar que las facturas permitan cancelar dichos valores sin que sea necesario que los usuarios soliciten al comercializador para la reimpresión de la factura.

e) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben incluir dentro de la 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 anticipado del saldo total.

g) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, al momento de diseñar el mecanismo voluntario “Comparto mi Energía” al que hace referencia el artículo 4o del Decreto 517 de 2020, deben garantizar que no permitan cancelar anticipadamente el saldo diferido y de cancelar el mencionado aporte voluntario, no generen confusión o inducir a error.

h) Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en caso de usar mecanismos para documentar suficiente y adecuadamente la causa que originó la imposibilidad de efectuar la lectura en los medios de prueba que se requieran para demostrar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

a) Responsablemente y sin que ello conlleve perjuicios a sus usuarios, modificar sus contratos de suministro o 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 efectivo para el efecto. Por ejemplo, una publicación en un diario de amplia circulación, un volante o un correo electrónico.

b) Sin causar perjuicio a los usuarios, especialmente en lo relacionado con las medidas transitorias de emergencia de energía eléctrica y gas combustible establecidas en las Resoluciones CREG 058 y 059 de 2020, respectivamente, y de la Superintendencia Autónoma, cambiar los ciclos de facturación de acuerdo con el parágrafo 2 del artículo 37 de la Ley 142 de 1994.

c) Usar diferentes canales para la completa y oportuna información de las tarifas a los usuarios, garantizar el período de aislamiento obligatorio publicar las tarifas en periódicos de amplia circulación, se hará de manera que se brinde la información a sus usuarios.

De acuerdo con lo dispuesto en las normas anteriormente mencionadas y las que sean expedidas en adelante 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 de servicios públicos domiciliarios.

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

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilar por el oportuno y adecuado cumplimiento de las disposiciones regulatorias expedidas durante la emergencia de servicios públicos domiciliarios.

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 siguiente forma: i) 11 m<sup>3</sup> para ciudades y municipios por encima de 2.000 msnm, ii) 13 m<sup>3</sup> para ciudades y municipios por encima de 1.000 msnm; y iii) 16 m<sup>3</sup> 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 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 de lo relacionado con el servicio de aseo a que se hace mención en el literal h a partir de la publicación <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2031%20del%2022%20y%2023%20de%20julio%20de%202020.pdf>.
8. Artículo [140](#), Ley 142 de 1994
9. Artículo [141](#), Ley 142 de 1994
6. Ver: Sentencia C-154 de 2020. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2022%20del%2027%20de%20julio%20de%202020.pdf>
7. De acuerdo con la sentencia C-256 de 2020 el Decreto Legislativo [580](#) de 2020 fue declarado inconstitucional.
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
10. Disponible en este link: <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2030%20del%2015%20de%20julio%20de%202020.pdf>
11. Modificada parcialmente por la Resolución CRA [921](#) DE 2020 (deroga artículo [7](#) y modifica artículo [8](#))
12. Al terminar la emergencia sanitaria (31 de agosto de 2020), las empresas podrán empezar a aplicar las tarifas reguladas -hasta el 30 de noviembre de 2020-, para lo cual informarán del plan de aplicación gradual.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)

