



GD-F-014 V.10

Página 1 de 34

**CIRCULAR EXTERNA No.
20201000000264**

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 en la aplicación de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Regulación en el marco de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional.

La llegada del COVID-19 a Colombia derivó, primero en la declaratoria de la emergencia sanitaria (ES1) por parte del Ministerio de Salud desde el 12 de marzo de 2020¹. En el marco de la ES1 y el impacto del COVID-19 en la vida nacional se declaró la emergencia económica, social y ecológica el 17 de marzo de 2020 (EESE1) por un término de treinta (30) días calendario². El 6 de mayo de 2020 se declaró una segunda emergencia económica, social y ecológica (EESE2) también por el término de treinta (30) días calendario³. El 26 de mayo de 2020, antes de que terminara la ES1, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó la ES1 hasta el 31 de agosto de 2020⁴.

En el contexto anterior, la Superservicios profirió la Circular Externa No 20201000000204 del 29 de abril del 2020, para presentar la compilación normativa y los comportamientos esperados de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el marco de la ES1, facilitar los procesos de articulación entre los prestadores y autoridades en sus diversos ordenes según sus competencias, proteger y fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios como resultado del reconocimiento de las disposiciones que en materia de los servicios públicos domiciliarios les son aplicables, y garantizar la materialización del principio de legalidad en relación con las normas que el Gobierno Nacional y 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 considera oportuno, necesario y útil emitir la presente Circular Externa para informar los últimos desarrollos regulatorios a los usuarios de servicios públicos domiciliarios a los usuarios de servicios públicos y dar a conocer a los prestadores de servicios públicos domiciliarios los comportamientos que la Superservicios espera de ellos en relación con los recientes cambios regulatorios.

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.

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 2020⁵, la Corte Constitucional informó que mediante sentencia C-256 de 2020 se declaró la inexecutable del Decreto Legislativo 580 de 2020. Así, conocido el sentido del fallo y en virtud del artículo 4 de la Constitución Política resulta inconveniente la aplicación del Decreto 580 de 2020 a partir del 23 de julio de 2020, fecha en la que se conoce su inconstitucionalidad.

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

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
MVCT Decreto 441 20 de marzo de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-154 de 2020	<i>“Disposiciones en materia de servicios públicos de AAA para hacer frente al Estado de Emergencia...”</i> 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 fraude a la conexión o al servicio ⁶ (Por decreto 580/2020, esto se podrá financiar con SGP) ⁷ 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 de agua potable. iv) Suspensión temporal de incremento tarifario de acueducto por variación de 3% en IPC.	i): 20 de marzo de 2020 – 16 de abril de 2020 ii) y iii): 20 de marzo de 2020 – 23 de julio de 2020 (31 de agosto de 2020 inicialmente ampliado por D.580/2020 hasta 31 de diciembre de 2020). iv): 17 de marzo de 2020 – 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria (Res. CRA 911 de 2020, Arts. 2 y 12).
MINAMBIENTE Decreto 465 23 de marzo de 2020	<i>“...disposiciones transitorias en materia de concesiones de agua para la prestación de acueducto...”</i> i) Autoridades Ambientales priorizarán y darán trámite inmediato a solicitudes de concesiones de aguas superficiales y subterráneas presentadas por Municipios, distritos o prestadores de servicio de acueducto. ii) Concesiones de agua otorgadas a prestadores servicios públicos domiciliarios acueducto que estén próximas a	Desde el 23 de marzo de 2020 hasta que culmine la emergencia sanitaria derivada del COVID-19.

⁵ El comunicado está disponible en el siguiente link: <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2031%20del%2022%20y%2023%20de%20julio%20de%202020.pdf>. Fecha de consulta: 13 de agosto de 2020.

⁶ Ver: Sentencia C-154 de 2020. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2022%20del%2027%20y%2028%20de%20mayo%20de%202020.pdf>

⁷ De acuerdo con la sentencia C-256 de 2020 el Decreto Legislativo 580 de 2020 fue declarado inexecutable. Ver: Pie de página 9.

⁸ Ver pie de página 9.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	vencerse o que se venzan, se entenderán prorrogadas de manera automática. iii) Los términos previstos para trámite de concesiones de agua superficiales se reducirán a una tercera parte. iv) Se podrá hacer prospección y exploración de aguas subterráneas sin permiso, siempre que se cuente con información del área y aval de la autoridad ambiental. v) Si la cantidad de residuos peligrosos con riesgo biológico o infeccioso generados con ocasión del COVID -19 llevan a la máxima capacidad instalada de los gestores de dichos residuos, las autoridades ambientales podrán autorizar, previa licencia ambiental transitoria, a otros gestores para que también gestionen residuos con riesgo biológico/infeccioso.	
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO Decreto 491 28 de marzo de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-242 de 2020	<i>“...se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”</i> 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.	Durante la vigencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada.
MVCT Decreto 528 7 de abril de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-203 de 2020	<i>“...medidas para los servicios públicos de AAA en el marco del Estado de emergencia...”</i> i) Pago diferido de SPD de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a estratos 1 y 2, por 36 meses⁹. ii) Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses, si se establece la línea de liquidez) iii) Incentivos y opciones tarifarias por pago oportuno. iv) Giro directo de recursos del SGP por 2020, en caso de que los municipios no hayan hecho el giro al 15 de abril de 2020. v) Destinación del superávit del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingreso (FSRI) de AAA a ítems ii) y iii) del Decreto 441/2020	i) y ii): Consumos ocurridos desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 16 de mayo de 2020 iii) a v): 17 de marzo de 2020 – 31 de diciembre de 2020
MVCT Decreto 580 15 de abril de 2020 Decreto Legislativo Declarado	<i>“...medidas para los servicios públicos de AAA en el marco del Estado de emergencia...”</i> 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.	i) y ii) 15 de abril de 2020– 23 de julio de 2020 (31 de diciembre de 2020 inicialmente por Decreto 580 de 2020 declarado inconstitucional)

⁹ Para la reglamentación de esta medida, ver la Resolución CRA 915 de 2020, bajo el capítulo 2.1 (Página 8)

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
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 FSRI. v) Uso de SGP para financiar actividades de Decretos 441 y 580 de 2020. vi) Destinación del superávit del FSRI a financiar actividades y artículos de bioseguridad del servicio de aseo, siempre y cuando se hayan resuelto medidas de acceso al agua del Decreto 441. vii) Facultades a la CRA para emitir regulación transitoria que se requiera.	iii): Consumos desde 17 de marzo de 2020 a 16 de mayo de 2020 iv) a vi): 15 de abril de 2020 – 23 de julio de 2020 (31 de diciembre de 2020 inicialmente por Decreto 580 de 2020 declarado inconstitucional) vii): Vigencia atada a las normas del Decreto 580 de 2020.
MHCP Decreto 581 15 de abril de 2020 Decreto Legislativo Sentencia C-251 de 2020 ¹⁰	<i>“...medidas para autorizar una nueva operación a... Findeter, en el marco de la Emergencia...”</i> i) Crédito directo a ESPs oficiales, mixtas y privadas, con el fin de dotarlas 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 “tasa cero”, opción de garantía con recursos SGP, montos determinados por MVCT y/o SSPD, información a remitir por SSPD, exención de GMF, posibilidad de ampliación a dos periodos) iv) Financiación a FINDETER desde MHCP, vía instrumentos de deuda por 40 meses, sin intereses, con posibilidad de renovación a 12 meses, sin garantías, exento de GMF e IVA.	15 de abril de 2020 – 23 de julio de 2020 (31 de diciembre de 2020 inicialmente por Decreto 580 de 2020 declarado inconstitucional)
MVCT Decreto 819 (Artículos 1 y 2 reglamentados por Resolución CRA 922 de 2020, y Artículo 9 reglamentado por Resolución MVCT 0363 de 2020) Decreto Legislativo 4 de junio de 2020	<i>“... medidas para el sector de Vivienda, Ciudad y Territorio en el marco del Estado de Emergencia...”</i> 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 trasladarle al usuario final ningún interés o costo financiero por el diferimiento del cobro. 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 compensada para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, para dotar de liquidez o capital de trabajo para implementar las medidas de diferimiento del pago del costo de facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, a usuarios residenciales de	i): Facturas emitidas entre el 7 de abril y el 31 de julio de 2020 ii): Facturas emitidas entre el 6 de mayo y el 31 de julio de 2020

¹⁰ Disponible en este link: <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2030%20del%2015%20y%2016%20de%20julio%20de%202020.pdf>.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	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 vigilados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mencionados en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. v) Se podrá diferir a 36 meses el pago de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y 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 recursos de las mismas, priorizando las asignaciones para las personas de menores ingresos y garantizando el giro directo oportuno de los recursos correspondientes al prestador del servicio de aseo, independientemente de que su cobro se realice a través de convenios de facturación conjunta con otros servicios públicos. 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. Medidas Particulares Servicio de Aseo i) Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo del servicio público de aseo de los 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.	v): Consumos desde 6 de mayo a 5 de julio de 2020 vi) y vii): 5 de junio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020 viii): Indefinido a partir de la vigencia del Decreto Legislativo 819 de 2020. Hasta el 31 de diciembre de 2020

1.2 Para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible

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

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
MME Decreto 517 4 de abril de 2020 Decreto Legislativo	<i>“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> i) Pago diferido obligatorio del costo del consumo básico o de subsistencia que no sea subsidiado de los SPD de Energía Eléctrica y Gas Combustible por parte de las empresas comercializadoras, a <u>estratos 1 y 2</u>, por 36 meses.	i) a iv) Con respecto a los consumos efectuados en el ciclo de facturación vigente al 4 de abril y al ciclo siguiente. v)

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
Sentencia C-187 de 2020	ii) Financiación del pago (se obliga a diferir a 36 meses sin intereses, si se establece la línea de liquidez) iii) Para las ZNI la línea de liquidez puede extenderse a la totalidad del consumo causado durante la vigencia de la medida. iv) Incentivos del 10% de descuento por pago oportuno, de no ofrecerse este descuento la línea de liquidez sólo será por el 75% del monto diferido. v) Facultades transitorias y extraordinarias a la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG para adoptar medidas que permitan mitigar los efectos de la emergencia. vi) Creación de un aporte voluntario para los estratos 4,5,6 y para los usuarios comerciales e industriales, los cuales deben incluir en la factura un aporte sugerido. vii) Giro anticipado de subsidios durante la vigencia 2020. viii) Se habilita la posibilidad de que los entes territoriales (departamentos, distritos y municipios) puedan asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos con el fin de que la prestación de los servicios se lleve a cabo con normalidad, garantizando el giro oportuno de los recursos a las ESP.	Desde el 4 de abril de 2020 hasta la culminación de la emergencia sanitaria (prorrogado por el Decreto 574 de 2020). vi) Con respecto a las facturas expedidas a partir del 4 de abril. vii) 4 de abril de 2020 – 31 de diciembre de 2020 viii) Desde el 17 de marzo de 2020 hasta la culminación de la emergencia sanitaria (prorrogado por el Decreto 574 de 2020).
MME Decreto 574 15 de abril de 2020 Decreto Legislativo	<i>“Por el cual se adoptan medidas en materia de minas y energía, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”</i> i) Autorizar a la Nación, a los alcaldes o gobernadores, o a otras sociedades descentralizadas del orden nacional o territorial, para capitalizar empresas de servicios públicos con participación mayoritariamente pública, con el fin de darle continuidad a la prestación de los respectivos servicios públicos domiciliarios. ii) Permitir a las entidades territoriales, prestadores directos del servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico - APSB, destinar recursos de la participación de APSB del Sistema General de Participaciones al pago de pasivos y obligaciones que tengan con las empresas de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, por cuenta de la prestación de los servicios de APSB, siempre y cuando certifiquen estar a paz y salvo con el pago de subsidios y el destino autorizado no ponga en riesgo el financiamiento de los usos también autorizados mediante el Decreto 441/20. 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 en la	i) a iv): 15 de abril de 2020 – 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	prestación del servicio público de energía eléctrica, gas combustible y distribución de combustibles líquidos en el país o en algunas zonas del territorio nacional, durante la cual el Ministerio de Minas y Energía determinará las acciones y las regulaciones requeridas para superar las circunstancias que generaron la declaratoria de dicha Emergencia Eléctrica. v) Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos de energía eléctrica o de gas combustible de los usuarios dentro de su jurisdicción.	v): Se extiende hasta el 30 de mayo de 2020 o por la duración de la emergencia sanitaria.
MME Decreto 798 4 de junio de 2020 Decreto Legislativo	<i>"... medidas para el sector minero-energético en el marco del Estado de Emergencia..."</i> i) Extensión por un ciclo de facturación la opción de pago diferido de los SPD 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%. ii) Para las ZNI, la línea de liquidez podrá extenderse a la totalidad del consumo causado. 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. 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 por el MME a las empresas. v) FINDETER podrá establecer líneas de redescuento con tasa compensada a cargo 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 y para usuarios residenciales de estratos 3 y 4. vi) El MME podrá destinar los recursos remanentes del FOME, con el fin de que entidades financieras realicen compensación de tasa en los créditos que 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. vii) Destinación de recursos disponibles del Fondo especial cuota de Fomento de Gas Natural, para financiar las	i) y ii) Aplica para los consumos correspondientes al ciclo siguiente a los previstos en el Decreto Legislativo 517 de 2020. iii) Ciclo de facturación siguiente al 4 de junio. iv) consumos diferidos en ciclos de facturación vigentes al 4 de abril, y los dos ciclos siguientes.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	acometidas internas y medidores de los proyectos de infraestructura financiados a través de dicho Fondo, y para subsidiar hasta la totalidad del costo de la prestación de los servicios de los usuarios de estratos 1 y 2.	
MME Resolución 40130 11 de mayo de 2020	<i>“Por la cual se establecen los beneficiarios y lineamientos para la implementación del aporte voluntario “comparto mi energía”</i> i) Los beneficiarios del programa “Comparto mi energía” son los usuarios de estratos 1 y 2, en relación con los consumos no subsidiados ii) La distribución de los recursos obtenidos del programa “Comparto mi energía” entre los usuarios beneficiados según los recursos disponibles y el consumo medio del mercado, hasta que se logre el beneficio de todos los usuarios del mercado 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 estén subsidiados.	i) a iii) recursos recaudados desde el 4 de abril de 2020
MME y MHCP Resolución 40209 24 de julio de 2020	<i>“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 3 del Decreto Legislativo 798 de 2020”</i> i) Extensión por un ciclo de facturación la opción de pago diferido de los SPD 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 mientras se mantenga la línea de liquidez a una tasa de interés nominal del 0% al cual podrán acceder hasta por el 100% del valor diferido. ii) Para las ZNI, la línea de liquidez podrá extenderse a la totalidad del consumo causado iii) Las empresas podrán ajustar la facturación y refacturación para aplicar este diferimiento.	i) y ii) ciclo de facturación siguiente a los previsto en el Decreto Legislativo 798 de 2020 (cuarto ciclo de facturación siguiente al vigente el 4 de abril)

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 respecto y en línea con la declaración de inconstitucionalidad del mismo se revisa la temporalidad en los efectos de las medidas establecidas en estas resoluciones y se concluye 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	VIGENCIA
CRA Resolución CRA 911¹¹ 17 de marzo de 2020	<i>“...medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia...”</i> Acueducto: 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 en costo operativo, o por inclusión de activos, o por aplicación de progresividad o por inclusión de inversiones ambientales¹². ii) Reinstalación del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos.; iii) Reconexión del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales cortados; iv) Prohibición de la suspensión y corte del servicio de acueducto. (Se activa de manera gradual en plazo de 6 meses) Aseo: v) Incremento de frecuencia de lavado de áreas públicas; vi) Costo de lavado y desinfección de áreas públicas a transferir vía tarifa al usuario; vii) Costo de referencia de lavado y desinfección de áreas públicas y viii) Incremento de frecuencia de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.;	17 de marzo de 2020 – 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria. En línea con la sentencia C-154 de 2020 la obligación de reconexión y reinstalación también es aplicable los suscriptores residenciales que tuvieron desconectados o desinstalados los servicios por fraude; la gratuidad de esta medida no aplica en los casos de fraude. Nota: El artículo 7 de esta resolución fue derogado por el artículo 1 de la Resolución CRA No. 921 de 2020. Los artículos 8 y 9 de esta resolución fueron modificados por los artículos 2y 3 de la Resolución CRA No. 921 de 2020.
CRA Resolución CRA 915 16 de abril de 2020 Nota: Los artículos 2, 3, 4, 5, 8 y 9, y el	<i>“...medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios AAA, en el marco de la emergencia...”</i> i) Aclaración de los valores sujetos a pago. ii) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a suscriptores de estratos 1 al 4. iii) Opción de oferta de pago diferido a suscriptores de estratos 5 y 6, y no residenciales. iv) Definición de facturas que serán objeto de pago diferido. v) Opción de pago: Se difieren automáticamente las facturas	i) a iv): Facturas emitidas entre el 17 de marzo de 2020 y el 16 de abril de 2020, y el periodo de facturación siguiente al 16 de abril de 2020. v):

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 estos incrementos durante los 6 meses siguientes -hasta el 30 de noviembre de 2020-, para lo cual informarán del plan de aplicación gradual a SSPD y a los suscriptores.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
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 fecha límite. En caso de incumplimiento del pago diferido, las ESP pueden reiniciar acciones de suspensión o corte. vi) Información mínima por parte de ESP, en factura o página web, al suscriptor y/o usuario sobre condiciones de pago diferido. Posteriormente en la factura debe informar saldo de deuda, plazo de pago, etc. vii) Tasa de financiación a aplicar: - Para los estratos 1 a 4: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación, b. la tasa preferencial más doscientos puntos básicos, c. la línea de crédito directo a empresas de servicios públicos domiciliarios prevista en el Decreto Legislativo 581 de 2020. - Para los demás suscriptores: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación y b. el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. viii) Período de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses ix) Período de pago - Para los estratos 1 y 2: 36 meses. - Para los estratos 3 y 4: 24 meses. - Para los estratos 5 y 6 y no residenciales: a convenir con el usuario. x) Opción de cancelación anticipada de pago diferido. xi) Traslado de recursos de la actividad de aprovechamiento.	La suspensión o corte inicia después de un ciclo de facturación una vez ha culminado la emergencia sanitaria; es decir, a partir del 31 de mayo de 2020, o del día siguiente a la terminación de la emergencia sanitaria vi) y vii): Facturas emitidas entre el 17 de marzo de 2020 y el 16 de abril de 2020, y el periodo de facturación siguiente al 16 de abril de 2020. viii): A partir del 16 de junio de 2020. xi): Facturas emitidas entre el 17 de marzo de 2020 y el 16 de abril de 2020, y el periodo de facturación siguiente al 16 de abril de 2020.
CRA Resolución CRA 918 6 de mayo de 2020	<i>“Por la cual se modifica la Resolución CRA 915 de 2020”</i> i) Valores sujetos a pago diferido: el valor sujeto a pago diferido será el de la factura (carga fijo y carga por consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado - carga fijo y carga variable para el servicio de aseo) por suscriptor 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 acuerden con los prestadores el pago diferido, son los mismos valores sin incluir los aportes solidarios. ii) Obligación de ofrecer pago diferido de los servicios públicos de AAA a los usuarios residenciales de los estratos 1 a 4. 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. (carga fijo y carga por consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado cargo fijo y carga variable para el servicio de aseo) iv) Definición de facturas que serán objeto de pago diferido: en	i) a vii): Las facturas objeto de pago diferido serán 3 en los casos de periodos de facturación mensual y 2 en el caso de facturación bimestral, para las facturas emitidas dentro de la Emergencia

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	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. 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. 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 financiero por el diferimiento del cobro por los consumos causados durante los 60 días siguientes a la declaratoria de la 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: 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 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: 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 partir de la factura expedida en el mes de julio de 2020. El prestador podrá incluir los intereses causados dentro del periodo de gracia en las facturas a pagar.	económica, social y ecológica (17 de marzo a 16 de abril de 2020) y las correspondientes a los consumos causados durante los 60 días siguientes a la declaratoria de dicha emergencia. (17 de marzo a 16 de mayo de 2020)
CRA Resolución CRA 919 2 de junio de 2020	<i>“...medidas regulatorias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de la emergencia...”</i> 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	Servicios de AA: i) A partir del 3 de junio de 2020 hasta que finalice la

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	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 1,65 veces 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 podrá realizarse 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 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 1° de julio 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 provisión 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 local deberá comunicar en medios masivos físicos o electrónicos las nuevas	emergencia sanitaria. ii) A partir del 3 de junio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020 Servicio de Aseo (iii) Desde la entrada en vigencia de la resolución y hasta el 30 de junio de 2021. (iv) A partir de la entrada en vigencia de la resolución y hasta el 31 de diciembre de

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	tarifas y su justificación a los usuarios y a los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control 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.	2020
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 en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables de realizar el lavado 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 transferir vía tarifa al usuario., el Costo de Lavado y Desinfección de Áreas Públicas incurrido entre el 18 de marzo y la entrada en vigencia de la presente resolución, (18 de junio de 2020), podrá ser incorporado en el Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS), sin perjuicio de que la persona prestadora pueda gestionar aportes de los entes territoriales, iii) El costo máximo de referencia de lavado y desinfección de áreas públicas durante 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, entre otros); Gastos generales (mantenimiento, de la hidrolavadora, combustibles de hidrolavadora). 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 del servicio público de aseo de no aprovechables en el APS donde realicen las actividades de recolección y transporte. Se permitirá el reúso de agua en esta actividad siempre y cuando las condiciones de esta 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.	Después de tres (3) meses de finalizado el periodo de emergencia sanitaria, y por los siguientes seis (6) meses
CRA Resolución CRA 922 30 de junio de 2020	<i>"Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para la extensión del pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo"</i> 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	Facturas emitidas a partir del 6 de mayo hasta el 31 de julio de 2020, que ya no hayan sido cobijadas por lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRA 915

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	factura (cargo fijo y cargo por consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado) (cargo fijo y cargo 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. ii) Los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo podrán ofrecer a sus usuarios residenciales de estratos 1 al 4, industriales y comerciales la aplicación de la opción de pago diferido del valor de la factura. 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 contratos 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. iv) Obligación de información: El prestador deberá informar al usuario a través de la factura como mínimo lo siguiente: 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 factura, lo siguiente: i) valor a pagar en la factura, ii) saldo total a pagar, iii) fecha de inicio y finalización de pagos, iv) plazo de pago, y; v) las demás condiciones relacionadas con el financiamiento de la factura. 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 directo a 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 pago de 24 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	de 2020, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 918 de 2020.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	total a pagar, sin aplicación de sanciones.	
CRA Resolución CRA 923 9 de julio de 2020	<i>“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 público domiciliario de acueducto”</i> Se modifican los artículos 55.A, 55.B, 55.D y 55.F de la Resolución CRA 688 de 2014 y 31.A, 31.B, 31.D y 31.F de la Resolución 825 de 2018.	Atemporal

2.2 Para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible

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

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
CREG Resolución CREG 035 de 2020, modificada por las Resoluciones CREG 066 y 129 de 2020 28 de marzo de 2020	<i>“Por la cual se adoptan medidas especiales transitorias sobre la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible durante el período de Aislamiento Obligatorio decretado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 de 2020.”</i> i) Los distribuidores de gas combustible por redes, deben abstenerse de suspender el servicio incluso cuando el usuario no cuente con el Certificado de Conformidad de su instalación. ii) Los distribuidores de gas combustible por redes, deben efectuar la reconexión del servicio a los usuarios que lo tuvieran suspendido después del 25 de enero de 2020, por no contar con el Certificado de Conformidad de su instalación, siempre y 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. iii) Desde el primero 1 de julio de 2020, los distribuidores de gas combustible por redes deben proceder de inmediato a la programación, revisión y certificación de la Instalación Interna de Gas Combustible de los usuarios que durante el período de vigencia de la Resolución CREG 035 de 2020, (i) fueron objeto de 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 dicha revisión periódica. La fecha 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	i) y ii): Desde el 28 de marzo hasta el 30 de junio de 2020. iii) y v): Desde 1 de julio de 2020.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	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 que así lo deseen pueden solicitar de manera inmediata la revisión periódica de su instalación interna de gas combustible. iv) Los Organismos de Inspección Acreditados para efectuar las revisiones periódicas deben atender las instrucciones del Gobierno Nacional sobre excepciones al aislamiento preventivo obligatorio, y garantizar a los usuarios la observancia estricta de los protocolos de bioseguridad que establezcan el Ministerio de Salud y Protección Social y las autoridades territoriales para el control de la pandemia del Coronavirus COVID – 19. Los usuarios deben constatar que el Organismo de Inspección Acreditado que escoja, cuente con la aprobación del Protocolo de Bioseguridad establecido por las autoridades competentes. 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. A su vez, el Distribuidor está obligado a atender dicha situación tomando todas las precauciones debidas para prevenir el contagio del Coronavirus COVID-19 tanto de los usuarios, como del personal que atienda la emergencia. Si el defecto encontrado es crítico, se deberá suspender el servicio.	
CREG Resolución CREG 042 de 2020, modificada por las Resoluciones CREG 057 y 067 de 2020. 31 de marzo de 2020.	<i>“Por la cual se toman medidas transitorias en relación con la modificación por mutuo acuerdo de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas suscritos conforme a lo establecido en la Resolución CREG 114 de 2017.”</i> i) Las negociaciones de los contratos de suministro y de capacidad de transporte que son sujetos de esta medida son aquellos que se encuentren vigentes y cuyas obligaciones se encuentren en ejecución o inicien antes del 30 de noviembre de 2020, tanto del Mercado Primario como del Mercado Secundario. ii) El productor-comercializador, el comercializador de gas importado, el transportador, el usuario no regulado cuando actúa como vendedor en el mercado secundario en los términos de la Resolución CREG 114 de 2017, el distribuidor y/o el comercializador, que realicen modificaciones a la facturación de los servicios de suministro, transporte y distribución, en virtud de lo dispuesto en el artículo 5 no deberá resultar en incrementos en los costos de la prestación de servicios para la atención de los usuarios regulados y no regulados que sean atendidos a través de un comercializador.	i) y ii) Negociaciones entre el 31 de marzo de 2020 hasta el 24 de abril de 2020 (plazo máximo de registro ante el GMGN).

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
CREG Resolución CREG 048 de 2020, modificada por la Resolución CREG 109 del 5 de junio de 2020. 7 de abril de 2020	<i>“Por la cual se establece una Opción Tarifaria Transitoria para el Componente Variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio Público de Gas Combustible por Redes de Tubería.”</i> i) Los comercializadores de gas combustible por redes deben iniciar obligatoriamente la aplicación de la opción tarifaria definida en la Resolución CREG 048 de 2020. ii) Para los usuarios de los estratos 1 y 2, dicha opción tarifaria debe ser recuperada en un plazo mínimo de 12 y máximo de 60 meses y debe contemplar un Porcentaje de Variación mensual (PV) del 0% durante los primeros tres meses, de tal forma que se garantice que el CU no incremente durante este periodo. Estos usuarios no podrán solicitar su retiro de la Opción Tarifaria. iii) Para los demás usuarios regulados, los comercializadores deben liquidar la primera factura que expidan, con y sin la opción tarifaria, dando la posibilidad al usuario de que manifieste su decisión de acogerse a la misma mediante el pago del valor correspondiente. iv) Para los usuarios regulados excepto los usuarios de estratos 1 y 2, el plazo de recuperación y el Porcentaje de Variación mensual (PV) serán los definidos por el comercializador. v) Prohibición de aplicar la opción tarifaria de la Res. CREG 184 de 2014.	i) a iv): A partir del 7 de abril de 2020 hasta el 16 de abril de 2020. v): Hasta el 16 de abril de 2020.
CREG Resolución CREG 058 de 2020, modificada y adicionada por las Resoluciones CREG 064, 108 y 152 de 2020. 14 de abril de 2020	<i>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica.”</i> i) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios residenciales de estratos 1 al 4, del valor por concepto del servicio público domiciliario. ii) Opciones que se entienden aceptadas por el usuario, en caso de que no realice el pago en el plazo inicial previsto por la empresa. iii) Tasa de financiación a aplicar. - Para los estratos 1 a 4: menor valor entre: a.) la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación; b.) la tasa preferencial más 200 puntos básicos y c.) la tasa resultante de los mecanismos de compensación que disponga la Nación directa o indirectamente o a través de entidades bilaterales o multilaterales. - Para los demás usuarios regulados: menor valor entre: a.) la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación y, b.) el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente. iv) Período de gracia para estratos 1 a 4 de cuatro meses. v) En las facturas diferidas pueden incluirse los intereses causados durante el periodo de gracia a la misma tasa definida en la resolución.	i) a iii): Facturas correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y julio de 2020, (considerando lo previsto en la Resolución 40209 del MME y MHCP) iv): Los cuatro meses cuentan a partir de la

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	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 los demás usuarios regulados opciones de pago diferido del valor por concepto del servicio público domiciliario, antes de la suspensión del servicio derivada de cualquier incumplimiento en el pago. viii) Los comercializadores de energía eléctrica, deben informar al usuario a través de la factura (dentro de la misma o mediante un anexo) y en su página web como mínimo las condiciones de aceptación de la opción de pago diferido, la tasa de financiación aplicable, la fecha de inicio del pago, el período de pago y las opciones de pago anticipado del valor diferido. Así mismo, una vez se empiecen a realizar los pagos, deben informar al usuario, a través de la factura (dentro de la misma o mediante anexo) el valor a pagar, el saldo total a pagar, la fecha de inicio y finalización de pagos, el plazo de pago y demás condiciones relacionadas con el financiamiento de la factura. ix) Los comercializadores de energía eléctrica, deben obligatoriamente aplicar la opción tarifaria cuando se 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 2021. 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 todas las gestiones para realizar la medición individual, y que el uso de consumos promedios no fue el resultado de su acción u omisión. Así mismo, los comercializadores de energía eléctrica podrán disponer de los medios tecnológicos que permitan al usuario, cuando así lo decida, enviar la lectura de su medidor con la cual se pueda emitir la factura. xi) Los comercializadores, distribuidores y transportadores podrán cobrar cargos menores a los regulados, 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% para 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 correspondiente para los meses de mayo y junio, tomando como referencia el promedio de los últimos 3 meses de	fecha de pago oportuno de cada factura diferida. vi) y vii): Facturas emitidas durante los meses de abril, mayo y junio de 2020. ix): 14 de abril de 2020 hasta 30 de enero de 2021. x): Desde el 22 de abril de 2020 hasta el 30 de julio de 2020; es decir dos meses después del 30 de mayo de 2020. y mientras dure de la emergencia sanitaria xi): Desde el 15 de abril de 2020. xii): Desde abril 22 hasta

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	recarga, recargas a las que le aplicarán las mismas reglas de diferimiento de pago definidas durante la emergencia. El comercializador deberá informar estas medidas al usuario para que pueda optar por ellas.	que dure la emergencia sanitaria xiii): Consumos de mayo y junio
CREG Resolución CREG 059 de 2020, modificada y adicionada por la Resolución CREG 065, 105 y 153 de 2020. 14 de abril de 2020	<i>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de gas combustible por redes.”</i> i) Obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los usuarios residenciales de estratos 1 al 4, por parte de los comercializadores de gas combustible por redes, del valor por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo fijo. ii) Opciones que se entienden aceptadas por el usuario, en caso de que no realice el pago en el plazo inicial previsto por la empresa. iii) Tasa de financiación a aplicar. - Para usuarios residenciales los estratos 1 a 4: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación; b. la tasa preferencial más doscientos puntos básicos y c. la tasa resultante de los mecanismos de compensación que disponga la Nación, directa o indirectamente, a través de entidades bilaterales o multilaterales. - Para los demás usuarios regulados: menor valor entre: a. la tasa de los créditos que el comercializador adquiera para esta financiación y b. el promedio entre la tasa preferencial y la tasa de interés bancario corriente, iv) Período de gracia para estratos 1 a 4 de dos meses. v) Período de pago: - Para los estratos 1 y 2: 36 meses. - Para los estratos 3 y 4: 24 meses. - Para los estratos 5 y 6 y demás usuarios regulados: definido por el comercializador. vi) Los comercializadores de gas combustible por redes, deben ofrecer a los usuarios de los estratos 5 y 6 y a los demás usuarios regulados opciones de pago diferido del valor por concepto del servicio público domiciliario, incluido el cargo fijo, antes de la suspensión del servicio derivada de cualquier incumplimiento en el pago. vii) Los comercializadores de gas combustible por redes, deben informar al usuario a través de la factura (dentro de la misma o mediante un anexo) o por cualquier otro medio eficaz y verificable, las condiciones de la opción de pago diferido, tales como la tasa de financiación aplicable, la fecha de inicio del pago, el período de pago y el valor de cada cuota de pago. Así mismo, una vez se empiecen a	i) a iii): Facturas emitidas durante los meses de abril, y junio de 2020. iv): Se prolonga durante 4 meses después de la fecha de pago oportuno; cada factura tiene su propio periodo de gracia. vi) y vii): Facturas correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2020.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	realizar los pagos, deben informar al usuario, a través de la factura (dentro de la misma o mediante anexo) o por cualquier otro medio eficaz y verificable, el saldo total a pagar, el número de meses pendientes de pago, y la responsabilidad solidaria que existe entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios. viii) Durante la emergencia sanitaria, y cuando por prohibición expresa de los usuarios o por causas ajenas a su debida diligencia, el comercializador de gas combustible por redes no pueda dar lectura de los medidores, podrá realizar la medición con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, y para ello 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. 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.	viii): Desde el 22 de abril de 2020 y mientras dure la emergencia sanitaria ix): Consumos de mayo y junio.
CREG Resolución CREG 060 de 2020, modificada por las Resoluciones CREG 106 y 153 del 2020. 17 de abril de 2020	<i>“Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago diferido de las facturas emitidas en el suministro y en el transporte para la prestación de servicio público de gas combustible por redes.”</i> i) Los productores - comercializadores, los transportadores y los comercializadores deben ofrecer a los comercializadores de gas combustible por redes que atienden usuarios residenciales de los estratos 1, 2, 3 y 4, un esquema de pago diferido a 24 meses. ii) 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 comercializadores de gas combustible por redes, esquemas de pago diferido para el pago de las facturas emitidas en los meses de abril y mayo de 2020 iii) El monto será calculado por el comercializador que atiende dichos usuarios, a partir de la información de los pagos diferidos de los usuarios de los mismos estratos que se hayan acogido a dicha medida en cada mercado de comercialización. iv) Periodo de gracia.	i) y iii): Facturas emitidas durante los meses de abril, mayo y junio de 2020. ii) y iii) facturas emitidas durante los meses de abril, mayo, junio y julio de 2020. iv) Por un término de 4 meses después del vencimiento inicial de la respectiva factura.
CREG Resolución	<i>“Por la cual se establecen reglas para diferir las obligaciones de pago de los Comercializadores y se dictan otras disposiciones transitorias.”</i>	

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
CREG 061 de 2020, modificada por la Resolución CREG 107 del 2020 17 de abril de 2020	i) Los comercializadores que presenten problemas de recaudo en los meses de abril, 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 agentes comercializadores que atendían exclusivamente usuarios no regulados), podrán diferir el pago de las obligaciones facturadas por el Administrador de Intercambios Comerciales - ASIC y el Liquidador y Administrador de Cuentas - LAC, y las obligaciones que se derivan de las liquidaciones realizadas por el LAC, de la siguiente forma: - Se podrá diferir hasta un valor máximo del 20% de las obligaciones de pago. - El período de pago será de doce (12) meses, contados a partir de julio de 2020, para 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 por 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 más doscientos puntos básicos. ii) Los agentes comercializadores que hagan uso del presente mecanismo deberán presentar garantías por las cantidades mensuales a pagar por los montos diferidos. iii) Los agentes beneficiarios, el ASIC y el LAC, deberán reportar la información de la implementación de las medidas de que trata el presente artículo, en las condiciones y términos que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	i) y iii): Facturas emitidas en los meses de abril, mayo y junio de 2020.
CREG Resolución CREG 104 de 2020. 5 de junio de 2020	<i>"Por la cual se modifica parcialmente y de manera temporal, la Resolución CREG 186 de 2010"</i> 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 la tarifa del mes anterior actualizada con el mínimo valor entre la variación del IPC y la variación del costo de prestación del servicio.	Tarifas publicadas desde el 6 de junio y mientras dure el estado de emergencia
CREG Resolución CREG 118 de 2020 modificada por la Resolución CREG 152 de 2020. 12 de junio de 2020	<i>"Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica en zonas no interconectadas".</i> i) Se hacen extensivas las reglas transitorias definidas en las Resoluciones CREG 058, 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 menor valor al aprobado para remuneración de las actividades de distribución y	i) a iii): Facturas correspondientes a consumos de mayo, junio y julio de 2020.

ENTIDAD Y NORMA	TEMAS QUE ORDENA/REGULA/SUGIERE	VIGENCIA
	comercialización. El comercializador deberá informar al usuario en la factura y en su página web o medio de comunicación idóneo todo lo relacionado con estas medidas. ii) Las medidas transitorias para la medición por consumos promedios sólo serán aplicables a aquellos usuarios regulados en Zonas No Interconectadas, que cuenten con medición individual. iii) Los comercializadores que hayan adoptado esquemas de facturación flexibles en ZNI, al calcular las facturas de los usuarios, deberán considerar el pago diferido de las facturas correspondientes a los consumos de los meses de mayo, junio y julio al cual tienen derecho los usuarios.	
Resolución CREG 154 de 2020	<i>“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 este servicio público domiciliario”</i> 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 interna de gas combustible reportarla al prestador. De igual manera, el prestador del servicio debe atender esos reportes por parte de los usuarios. iv) Los distribuidores de gas deberán presentar un informe a la CREG y a la SSPD sobre el estado de certificación de la instalación interna de gas combustible.	i) Los usuarios que debían contar con el certificado en el mes de julio, tendrán hasta el 30 de septiembre de 2020 para obtenerlo. Lo usuarios que debían contar con el certificado en agosto, tendrán hasta el 31 de octubre de 2020 para obtenerlo. ii), iii) y iv) Atemporales

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

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

CIRCULAR	TEMAS	VIGENCIA
SSPD Circular Externa 20201000000084 16 de marzo de 2020	<i>“Medidas temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.”</i> Indica a las empresas que deben atender las recomendaciones emitidas por la Presidencia de la República y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.	12 de marzo – 30 de mayo

CIRCULAR	TEMAS	VIGENCIA
SSPD Circular Externa 20201000000104 19 de marzo de 2020	<i>“Recomendaciones para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.”</i> Indicaciones a gobernadores y alcaldes para permitir movilización de vehículos, funcionarios e insumos necesarios para garantizar la prestación de los SPD, para transferir recursos SGP oportunamente, y a coordinar con empresas el cumplimiento a la normativa.	Por el termino de duración de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio
SSPD Circular Externa 20201000000114 26 de marzo de 2020	<i>“Acciones preventivas y contingentes para mantener la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco de las medidas de emergencia nacional asociadas al COVID-19.”</i> Actualización y activación de Planes de Emergencia y Contingencia 2020, contemplando medida para mitigar efecto de la emergencia sanitaria.	Los PEC se activan al surgir las emergencias (inmediata)
SSPD Resolución No. 20201000009825 modificada por la Resolución No. 20201000010215 26 de marzo de 2020	<i>“...esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante las emergencias... de que trata el Decreto 417 de 2020”</i> Orden de reporte de información diaria financiera y operativa, así como de información base.	A partir del 26 de marzo de 2020.
SSPD Resolución No. 20201000010215 03 de abril de 2020	<i>“Por la cual se habilita un esquema de reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante las emergencias sanitaria, económica, social y ecológica de que trata el Decreto 417 de 2020”</i> Modificación de algunos artículos de la Resolución No.201000009825 de 26 de marzo de 2020 en el siguiente sentido: - Artículo 2.- Reporte de Información: Formatos 1 al 5 con corte diario, días y fechas de reporte, cuenta de correo electrónico Gmail y particularidades del reporte de los servicios de energía y gas combustible. - Artículo 3.-Información Base: Formatos del 6 al 9 reporte único para 2019 y 2020 con corte al 31 de marzo, cuenta de correo electrónico Gmail, particularidades del reporte de los servicios de energía y gas combustible, fecha máxima de reporte y reporte de cifras en cero “0”. - Artículo 6.-Anexos: Publicación de los formatos e instructivos en la página web de la Entidad y actualización periódica de los mismos. - Artículo 9.- “La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Se modifica a la vigencia permanente.	A partir del 03 de abril de 2020.
SSPD	<i>“Principio de onerosidad de los servicios públicos”</i>	Atemporal

CIRCULAR	TEMAS	VIGENCIA
Circular Externa 20201000000144 6 de abril de 2020	Aclaración sobre la no gratuidad de los servicios públicos, y sugerencia a alcaldes y gobernadores para disponer recursos y procurar la provisión de los servicios, así como la sostenibilidad de los prestadores.	
SSPD Circular Externa 20201000000164 08 de abril del 2020	<i>“Recomendaciones para garantizar movilidad y obligación de brindar protección al personal adscrito a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, E y G, ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.”</i> i) Instrucción a gobernadores y alcaldes para permitir libre circulación de vehículos de ESP, y coordinar actividades propias de la prestación. ii) Instrucción a ESP de identificar al personal y vehículos (logos, fotos, etc.) que ejecutan actividades propias de la prestación. Asimismo, asegurar que se dote a los trabajadores de elementos de protección.	Por la duración de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio
SSPD Circular Externa 20201000000174 13 de abril del 2020	<i>“Principio de onerosidad de los servicios públicos energía eléctrica y gas combustible”</i> Aclaración sobre la no gratuidad de los servicios públicos de energía y gas, y sugerencia a alcaldes y gobernadores para disponer recursos y procurar la provisión de los servicios, así como la sostenibilidad de los prestadores.	Atemporal
SSPD Circular Externa 20201000000184 20 de abril del 2020	<i>“Comportamientos esperados de los agentes del mercado de gas en la aplicación de las medidas transitorias que permiten modificaciones por mutuo acuerdo de precios y cantidades de los contratos vigentes de suministro y transporte de gas, a las que hace referencia la Resolución CREG 042 de 2020.”</i> Se comunican a los productores-comercializadores, transportadores y comercializadores de gas importado y gas natural los comportamientos esperados por la Superintendencia en los procesos de renegociación de los contratos de suministro y transporte, para mitigar los efectos negativos sobre las tarifas de los usuarios finales originados por la pandemia.	A partir del 20 de abril de 2020 al 24 de abril de 2020.
SSPD Circular Externa 20201000000204 29 de abril del 2020	<i>“Compilación normativa y comportamientos esperados por parte de los prestadores en la aplicación de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Regulación en el marco de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional”</i> Se publicó una guía sobre las medidas expedidas por el Gobierno Nacional que informa de manera práctica los alivios económicos a que tienen derecho los usuarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible durante la emergencia que vive el país por el Covid-19.	
Circular Externa Conjunta	<i>“Deber de garantizar y facilitar la movilidad de los operarios y vehículos de las empresas de servicios públicos para la</i>	

CIRCULAR	TEMAS	VIGENCIA
Superservicios, SIC y MinInterior 20201000000214 del 21 de mayo de 2020	<i>correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios y los servicios de telecomunicaciones.”</i> Se trata de una circular externa conjunta dirigida a gobernadores y alcaldes en la que se les solicita y recuerda el deber de permitir y facilitar la movilidad de los operarios y vehículos de las empresas de servicios públicos domiciliarios y de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con los Decretos 457 y 636 de 2020.	
SSPD Circular Externa 20201000000234 del 30 de julio de 2020	<i>“Recomendaciones para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios durante la emergencia sanitaria asociada al COVID-19, a instalaciones esenciales de los usuarios sujetos de especial protección constitucional como las instituciones que presenten servicios de hospitalización y los acueductos.”</i> Se trata de una circular externa que tiene por objeto recordar a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible acueducto, alcantarillado y aseo las obligaciones alrededor de las instituciones prestadoras del servicio de salud que tengan habilitados servicios de hospitalización.	Atemporal
SSPD y MVCT Circular Externa Conjunta No. 20201000000244 del 6 de agosto de 2020	<i>“Declaratoria de inexequibilidad del Decreto 580 de 2020”</i> En esta circular se abordan los efectos de la declaratoria de inexequibilidad del Decreto Legislativo 580 de 2020 con respecto a cada uno de sus artículos.	Atemporal

Adicional a las circulares relacionadas en la tabla anterior, y para facilitar la comprensión de los usuarios sobre la vigencia de las principales 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 – Contingencia COVID-19”](#), que consiste 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 PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

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

4.1 Comunes a todos los Prestadores

4.1.1 Frente a la atención de usuarios

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

- a. Fortalecer sus canales de atención virtuales y telefónicos, adoptando protocolos especiales de relacionamiento con los usuarios.
- b. Garantizar el debido proceso para el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos.
- c. Realizar amplia divulgación de los canales de atención no presenciales dispuestos por los prestadores.
- d. Facilitar a los usuarios los canales para el reporte de daños y/o situaciones de emergencia que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios y potencialmente puedan poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas y garantizar su atención oportuna.
- e. En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual a los usuarios, evitar la concentración masiva de personas, instruir al personal que atiende a los usuarios sobre las medidas de protección y salubridad necesarias y promover la desinfección de los espacios.

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

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

- a. Contar con las medidas de contingencia que eviten afectaciones en la prestación del servicio, monitorear de manera prioritaria y permanente las condiciones de la infraestructura sensible y esencial, la disponibilidad y acceso a las fuentes superficiales y subterráneas de abastecimiento, así como el recurso humano asociado a la operación de la misma.
- b. Realizar seguimiento al inventario de insumos necesarios para la prestación de los servicios.
- c. Suministrar elementos de protección personal y colectivo e implementar protocolos de bioseguridad que cumplan con las disposiciones vigentes para evitar cualquier tipo de riesgo de contagio.
- d. Coordinar con las autoridades locales la movilización de materias primas y el tránsito de funcionarios y contratistas de tal manera que se permita garantizar la prestación de los servicios de una manera eficiente, continua y de calidad.
- e. Coordinar con las autoridades locales, la libre circulación de vehículos de las empresas que se encargan de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, distribuidores de gas licuado de petróleo GLP, transporte de combustibles para la energía eléctrica, cuadrillas de mantenimiento y atención de emergencias, carro tanques, vactors, carros compactadores y demás necesarios para la prestación de los servicios.
- f. Implementar medidas asociadas a complementar y ajustar los Planes de Emergencia y Contingencia orientadas a asegurar la adecuada prestación de los servicios y mitigar los riesgos asociados.
- g. Tener presente que, hasta el treinta y uno (31) de diciembre del dos mil veinte (2020), previa verificación de la Superintendencia Financiera Colombia del cumplimiento los requisitos para la administración y gestión de los sistemas integrales de gestión de riesgos, la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. -FINDETER- podrá otorgar créditos directos a empresas de servicios públicos domiciliarios oficiales, mixtas y privadas vigiladas por Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios, con fin de dotarlas de liquidez o capital de trabajo, para implementar las medidas que Gobierno nacional adopte para conjurar los efectos de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada a través de los Decretos 417 y 637 de 2020.

- h. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben propender por la medición de los consumos de sus usuarios mediante diferencia de lecturas de su equipo de medida, pudiendo acudir excepcionalmente a la medición por promedio de consumo únicamente cuando el usuario, los órganos de administración de la copropiedad en la que está ubicado el inmueble del usuario, las autoridades locales y/o cualquier otra situación ajena a su debida diligencia, que sea objetiva y demostrable, lo impida. Para ello, los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deberán documentar las situaciones que impidan la medición individual de los usuarios, las cuales podrán ser requeridas en el ejercicio de las funciones de inspección de la Superintendencia y/o en el marco de los procedimientos administrativos a los que hace referencia el artículo 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994.
- i. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben implementar canales e instrumentos adecuados para mantener informados a los usuarios de los beneficios y apoyos dados por el Gobierno nacional y cuando aplique, por los entes territoriales.
- j. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán fortalecer, orientar e intensificar las campañas de uso eficiente y racional de los servicios públicos para que los usuarios durante la etapa de aislamiento preventivo obligatorio puedan tener un mayor conocimiento sobre los consumos y sus efectos en la facturación.

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

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

- a. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, **deben** ofrecer la opción de diferir el cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado¹³ a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 por un plazo de treinta y seis (36) meses, y por veinticuatro (24) meses a los usuarios residenciales de estratos 3 y 4, por las **facturas emitidas** durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica (17 de marzo a 16 de abril de 2020) y las **facturas correspondientes a los consumos** de los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica (17 de marzo a 16 de mayo de 2020). Para los estratos residenciales 5 y 6, y para los suscriptores industriales, comerciales y 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 usuarios industriales y comerciales, el diferimiento de las siguientes facturas, siempre y cuando no correspondan a una de las facturas mencionadas en el literal anterior:
 - i. Para estratos 1 y 2: Las facturas emitidas entre el 6 de abril y el 31 de julio de 2020.

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

- ii. Para estratos 3 y 4, y usuarios industriales y comerciales: Facturas emitidas entre el 6 de mayo y el 31 de julio de 2020.
- c. Cuando un usuario residencial de estrato 1 a 4 no pague una o las facturas emitidas durante los plazos señalados, automáticamente se le diferirá el pago de la(s) misma(s), conforme al plazo y condiciones señaladas en las resoluciones CRA 915 de 2020, modificada por la resolución CRA 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 realizará a partir de la factura expedida en el mes de julio de 2020.
 - ii. Para las facturas de diferimiento opcional a que hace referencia el literal b, el primer pago se realizará a partir de la factura expedida en el mes de agosto de 2020.
- d. La financiación del cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado a los usuarios residenciales de estratos 1 a 4¹⁴, será el menor entre:
 - 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 de acueducto, alcantarillado y aseo de los usuarios, hasta el 23 de julio de 2020¹⁵, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos con que cuenten para el efecto y la necesidad de **priorizar las asignaciones para las personas de menores ingresos**. En aquellos casos en que las entidades territoriales hubieran decidido asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, dichas entidades **debieron girar a los prestadores la parte correspondiente de la tarifa que haya sido asumida por el ente territorial** respectivo, por cada uno de los suscriptores y/o usuarios beneficiarios de la medida, y 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 y (ii) aquellos que estaban curso al momento de la emisión del Boletín antes mencionado. Los ciclos de facturación que inicien con posterioridad al 23 de julio de 2020 no podrán ser asumidos en los términos del artículo 2 del Decreto 580 de 2020. En consecuencia, las entidades territoriales que asumieron total o parcialmente el pago de los servicios públicos deberán efectuar los pagos correspondientes a los ciclos mencionados anteriormente.
- f. Los municipios que en la vigencia 2020 no hayan girado los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico que operan en su territorio, debían realizar los giros correspondientes a más tardar el 15 de abril de 2020. Si la persona prestadora respectiva no recibe el giro, la Nación - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio MVCT, con los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico asignados a ese ente territorial, le transferirá directamente al prestador en las siguientes doceavas y durante la vigencia 2020, los recursos que resulten del balance

¹⁴ Beneficio otorgado mediante el Decreto 528 de 2020 a usuarios residenciales de estratos 1 y 2, y ampliado a usuarios residenciales de estratos 3 y 4 mediante la Resolución CRA 915 de 2020.

¹⁵ De acuerdo con el Comunicado No. 31 de 2020 de la Corte Constitucional, el Decreto 580 de 2020 es inconstitucional pues su expedición no cumple con los requisitos que establece el artículo 215 de la Constitución Política. Esta decisión deja sin efecto lo indicado en los literales e y f y lo relacionado con el servicio de aseo a que se hace mención en el literal h a partir de la publicación del fallo (23 de julio de 2020): <https://www.corteconstitucional.gov.co/comunicados/Comunicado%20No.%2031%20del%2022%20y%2023%20de%20julio%20de%202020.pdf>.

mensual, en los mismos términos y condiciones en que lo habría hecho el municipio, previa solicitud de la empresa respectiva.

- g. Los superávits existentes en los fondos de solidaridad y redistribución de los ingresos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios se podrán destinar, en primera instancia, para asegurar de manera efectiva el acceso a agua potable, a través del servicio público de acueducto, o a través de esquemas diferenciales o esquemas alternos de aprovisionamiento, garantizando como mínimo el consumo básico y la calidad de agua (Arts. 2 y 3 Decreto 441/2020). Lo que resulte luego de atender estas necesidades, podrá destinarse a financiar actividades del servicio de aseo que no estén cubiertas en la tarifa y que tengan relación directa con la atención de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, específicamente, para la financiación de actividades y artículos de bioseguridad, de acuerdo con los lineamientos que a tal efecto expida el Gobierno nacional. (Art. 6, Decreto 580/2020 - Esta medida dependía de los lineamientos del Gobierno Nacional. A la fecha de la sentencia C-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 prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, en el marco de su gestión comercial, podían ofrecer opciones e incentivos a favor de sus suscriptores y/o usuarios que pagasen oportunamente las facturas a su cargo durante este período, con el fin de contribuir con la recuperación de la cartera y garantizar su sostenibilidad financiera.

4.2.1 De los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado

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

- a. Para que los incrementos tarifarios de los servicios de acueducto y alcantarillado se suspendan, se hace referencia a seis (6) casos sobre los cuales se puede congelar el incremento de tarifas, **por la duración de la declaratoria de emergencia sanitaria**:
 - i. Cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que reporta el DANE, acumule una variación de 3%. (Artículo 58, Resolución CRA 688/2014 y Artículo 11, Resolución CRA 825/2017).
 - ii. Si las empresas requieren hacer modificaciones particulares a la fórmula con que calculan la tarifa, o si requieren modificar alguno de los costos con los que se calcula la fórmula tarifaria. (Capítulos I y II, Resolución CRA 864/2018).
 - iii. Los aumentos a la tarifa por concepto de variación (incrementos) en el valor de impuestos, tasas y/o contribuciones, que hagan parte de la tarifa y que no son recaudados en el momento de la proyección (Parágrafo de artículos 28 y 42, Resolución CRA 688/2014). Se aclara que la Res. CRA 911 de 2020 hace referencia a los capítulos I y II, pero del Título III de la Res. CRA 864 de 2018. Este título hace referencia a la modificación de costos de referencia sin necesidad de aprobación por parte de la CRA.
 - iv. Para empresas entre 2.501 y 5.000 suscriptores, que pueden recalcular sus costos, y por ende sus tarifas en caso de:
 - a) lograr metas anuales de micromedición y continuidad (artículo 13, Resolución CRA 825/2017) y,

v. Para empresas de hasta 5.000 suscriptores:

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

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

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

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

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

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

i. Un usuario al que se le ha “suspendido” el servicio es aquel que¹⁶:

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

ii. Por su parte, un usuario al que se le ha “cortado” el servicio es aquel que¹⁷:

- Ha incumplido el Contrato de Condiciones Uniformes por varios meses o de manera grave, afectando gravemente a la empresa o a terceros, 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 y al saneamiento básico **mientras dure la emergencia sanitaria**, ha determinado lo siguiente:

- Se hará reinstalación del servicio a los usuarios con servicio suspendido; incluso a los que se les haya suspendido el servicio por fraude. Ahora bien, únicamente para estos últimos usuarios, el prestador podrá cobrar por el servicio de reinstalación o reconexión. En todos los demás casos, los prestadores no podrán exigir

¹⁶ Artículo 140, Ley 142 de 1994

¹⁷ Artículo 141, Ley 142 de 1994

ningún requisito adicional para proceder a reconectar los predios (C-154 de 2020).

- Para los usuarios que tengan el servicio cortado, las empresas procederán a reconectarlos o proveerles una solución alternativa, garantizando, en todo caso, el consumo básico. (Artículo 4)
 - Para los usuarios que cuenten con el servicio al 17 de marzo de 2020, pero hayan incurrido en alguna de las prácticas que dan lugar a suspensión o corte del servicio, las empresas no procederán con la suspensión o corte del servicio, **mientras dure la emergencia sanitaria**. (Artículo 5)
 - Al levantarse la emergencia sanitaria, las empresas contarán con un periodo de facturación para reiniciar con las acciones de corte y suspensión.
 - Cualquier reclamación sobre la medida debe ser puesta en conocimiento de la Superservicios a través de las Direcciones Territoriales quienes se encargarán de hacer valer los derechos de los usuarios.
- c. Los costos de reinstalación o reconexión serán asumidos por las empresas. Las empresas podrán gestionar aportes de los entes territoriales.
- d. Las deudas previas que tengan los usuarios con los prestadores no se extinguen.
- e. El costo del agua que consuman los usuarios luego de la reinstalación o reconexión debe ser asumido por los suscriptores, quienes deberán pagarlo.

4.2.2 Del servicio público de Aseo

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

- a. Todas las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en área urbana, y que realicen las actividades de lavado de áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas en sus áreas de prestación, podrán:
- i. Incrementar las frecuencias de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como permitir la modificación en los horarios de prestación de estas actividades.
- b. Para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las frecuencias se incrementarán en la medida que los municipios y distritos establezcan que ello es necesario para afrontar la emergencia.
- c. Las mayores frecuencias en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, deberán ser cubiertas con los costos regulatorios reconocidos de manera general en la Resolución CRA 720 de 2015.
- d. Las empresas de aseo no pueden suspender el servicio de manera temporal o definitiva, pues la naturaleza misma del servicio de aseo hace que éste se aparte de otros servicios (energía, agua potable, gas) en los cuales su no prestación por causa imputable al usuario no afecta a los demás miembros de la comunidad.
- e. La actividad de aprovechamiento se encuentra incluida en la excepción del numeral 28 en el artículo 3 de los Decretos 457, 531 y 593 de 2020.

- f. Los prestadores de la actividad de aprovechamiento, en especial conformados por recicladores de oficio en razón a su vulnerabilidad deberán tener en cuenta:
- i. Dotar a los recicladores con los elementos de protección personal necesarios para la protección de su salud y explicar el uso correcto de los mismos.
 - ii. Habilitar espacios para el lavado y desinfección de manos.
 - iii. Establecer prácticas de limpieza y desinfección de áreas de trabajo y vehículos de transporte de material.
 - iv. Evitar aglomeraciones en las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento. En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual, la SSPD recomienda a los prestadores reorganizar los grupos y turnos de trabajo para evitar la concentración de personas en un mismo sitio.
 - v. Elaborar y comunicar estrategias de información de lavado de manos, uso de elementos de protección e higiene personal dirigido a los miembros de la organización e instruir al personal para que mantengan, al menos, un metro de distancia entre sí y evitar los saludos con contacto físico.
 - vi. Indicar a sus miembros no manipular o abrir bolsas de color negro o rojo, o bolsas de cualquier color que usted sepa o sospeche que contienen residuos como papel higiénico, pañuelos, guantes, entre otros.
 - vii. En la actividad de transporte en un vehículo motorizado o no motorizado, lleve a cabo actividades de limpieza y desinfección de manera rutinaria y al finalizar la jornada.
 - viii. En el ingreso de material a la ECA, implementar el lavado de manos con agua y jabón. Agilizar las actividades que deban desempeñar allí para disminuir el tiempo de permanencia en este espacio cerrado.
- g. 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 provisión de inversiones de 0%.
- h. Los prestadores que se encuentran en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018 (personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores) deberán aplicar las tarifas resultantes de las metodologías contenidas en el presente 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 tarifaria local 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 Control 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.
- j. Finalmente deben tener en cuenta las indicaciones de la SSPD en las cuales se encuentra incluida la actividad de aprovechamiento en el marco del servicio público de aseo: deben atender las recomendaciones emitidas por la Presidencia de la República y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

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

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

- a. Documentar todas las gestiones, decisiones, procedimientos, justificaciones, condiciones, estimativos, impactos y demás análisis que conlleven las solicitudes de financiación, renegociación de contratos, y diferimiento de facturas a los usuarios, que les han sido permitidos o impuestos, a través de las disposiciones regulatorias expedidas en el marco de la emergencia.
- b. Gestionar la financiación requerida para la implementación de las diferentes medidas adoptadas, buscando las mejores tasas ofrecidas por el mercado, con el fin de minimizar los costos de la cadena de prestación.
- c. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en relación con el pago diferido, deben garantizar que el usuario acceda a la información de forma clara, completa, oportuna y sin inducir a errores, tanto en la factura o anexa a esta, como a través de los diferentes canales de comunicación hacia los usuarios.
- d. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben, a partir de la facturación de los saldos diferidos, incluir dentro de la factura de manera discriminada el valor a pagar por concepto del saldo diferido, incluyendo tanto la cuota del diferimiento como el saldo pendiente de pago, de tal forma que el usuario pueda cancelar anticipadamente el saldo total, si así lo desea. Para lo anterior, los comercializadores deberán garantizar que las facturas permitan cancelar dichos valores sin que sea necesario que los usuarios acudan a las oficinas de atención comercial para la reimpresión de la factura.
- e. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben incluir dentro de la factura, adicional al Costo Unitario de prestación del servicio, el Costo Unitario resultante de la aplicación de la metodología de opción tarifaria.
- f. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben adaptar todos los medios de pago de las facturas, incluidos los medios electrónicos, con el fin de garantizar que el usuario decida libremente sobre el pago diferido de sus consumos, así como para el pago anticipado del saldo total.
- g. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, al momento de diseñar la facturación de los saldos diferidos y del aporte voluntario "Comparto mi Energía" al que hace referencia el artículo 4 del Decreto 517 de 2020, deben garantizar la libre decisión del usuario de cancelar anticipadamente el saldo diferido y de cancelar el mencionado aporte voluntario, implementando todas las medidas necesarias para evitar confusión o inducir a error.
- h. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en caso de usar mecanismos de estimación para la facturación, deberán documentar suficiente y adecuadamente la causa que originó la imposibilidad de efectuar la lectura del equipo de medida, utilizando todos los medios de prueba que se requieran para demostrar ante la Superintendencia de Servicios Públicos tal condición.

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

- a. Responsablemente y sin que ello conlleve perjuicios a sus usuarios, modificar sus contratos de condiciones uniformes y, en este sentido, cambiar los porcentajes establecidos para la

determinación de las desviaciones significativas conforme a lo previsto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994. Tal decisión debe estar soportada técnica y económicamente y ser puesta en conocimiento de los usuarios a través de cualquier medio efectivo para el efecto. Por ejemplo, una publicación en un diario de amplia circulación, un volante anexo a las facturas, entre otros.

- b. Sin causar perjuicio a los usuarios, especialmente en lo relacionado con las medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica y gas combustible establecidas en las Resoluciones CREG 058 y 059 de 2020, respectivamente, los prestadores pueden de manera autónoma, cambiar los ciclos de facturación de acuerdo con el parágrafo 2 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997.
- c. Usar diferentes canales para la completa y oportuna información de las tarifas a los usuarios, garantizando que en cuanto no sea posible durante el período de aislamiento obligatorio publicar las tarifas en periódicos de amplia circulación, se hará uso de otros medios que sean eficaces para brindar la información a sus usuarios.

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

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

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

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Dirección Técnica de Gestión de Aseo

Dirección Técnica de Gestión de Energía

Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible

Revisó:

Víctor Hugo Arenas - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Armando Ojeda - Director Técnico de Gestión de Aseo

Luisa Fernanda Camargo – Asesora Despacho SDAAA

Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible

Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía

Miller E. Martínez Casas – Asesor Despacho SDEGC

Gustavo A. Peralta Figueredo – Asesor de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Ana Karina Méndez Fernández – Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Aprobó:

Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Milton Bayona - Superintendente Delegado para Acu