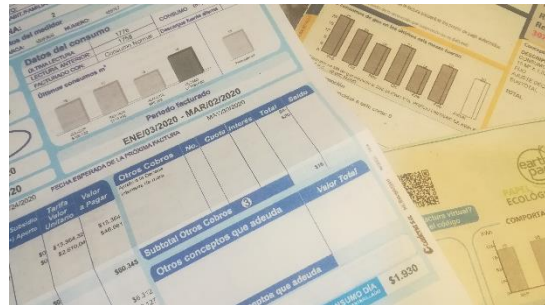




## Superservicios publica guía para orientación y seguimiento a los alivios económicos a usuarios en medio de la emergencia del Covid 19

- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recopiló las disposiciones que aplican a prestadores y autoridades locales para beneficio de usuarios y sostenimiento de la operación de las empresas.



**Bogotá D.C., 30 de abril de 2020.** Mediante Circular Externa 2020100000204, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó una guía sobre las medidas expedidas por el Gobierno Nacional que permite hacer seguimiento a la aplicación de 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.

La superintendente, Natasha Avendaño García, indicó que “hicimos un ejercicio de recopilación de las medidas expedidas por ministerios y las comisiones de regulación dirigidas a prestadores y autoridades locales, tanto para el beneficio de los usuarios como para asegurar la operación de las empresas; y detallamos los comportamientos esperados por estas para garantizar la correcta prestación de los servicios públicos en este tiempo de crisis”.

La guía incluye las disposiciones sobre suspensión temporal de incrementos tarifarios, pago diferido de facturas, reconexiones de los servicios, aplicación de subsidios por parte de los entes territoriales, entre otros lineamientos obligatorios o de aplicación discrecional de los prestadores, gobernadores y alcaldes.

A continuación, se relacionan las principales normas que tienen impacto sobre los usuarios, detallando los periodos de aplicación.

SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Periodo de Aplicación	Norma
Reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados, sin costo a los suscriptores. Se exceptúan casos de fraude.	17 de marzo de 2020 al 30 de mayo de 2020 o hasta la duración de la emergencia sanitaria.	Minvivienda D. Legislativo 441 20-mar-20  CRA Resolución CRA 911 17-mar-20
<p>Pago diferido de facturas del servicio de acueducto a usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratos 1 y 2. A 36 meses. No aplican intereses cuando el prestador haya accedido a la línea de liquidez creada por el gobierno para apoyar la operación de las empresas. Periodo de gracia de 2 meses.</li> <li>- Estratos 3 y 4. A 24 meses. Periodo de gracia de 2 meses.</li> <li>- Estratos 5 y 6 y no residenciales. A convenir con el prestador.</li> <li>- Los usuarios tienen la opción de cancelar anticipadamente el pago diferido.</li> <li>- Incentivos y opciones tarifarias por pago oportuno.</li> </ul> <p>Se difieren automáticamente las facturas de los suscriptores de estratos 1 a 4 que no paguen en la fecha límite. En caso de incumplimiento del pago diferido, los prestadores pueden reiniciar acciones de suspensión o corte.</p>	<p>Consumos realizados desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 16 de mayo de 2020.</p> <p>El periodo de gracia va hasta el 16 de junio de 2020.</p>	<p>Minvivienda Decreto 528 7-abr-20</p> <p>Resolución CRA 915. 16-abr-20</p>





Suspensión temporal de los incrementos tarifarios en los servicios de acueducto y alcantarillado que hayan sido autorizados por aplicación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), aumentos en impuestos y tasas, costos operativos, inversiones ambientales, entre otros conceptos contemplados en la regulación tarifaria*.	17 de marzo de 2020 al 30 de mayo de 2020 o la duración de la emergencia sanitaria.	Minvivienda D. Legislativo 441 20-mar-20  CRA Resolución CRA 911 17-mar-20
--	--	--

\*Esto significa que el valor del metro cúbico será igual mientras dure la emergencia sanitaria. Sin embargo, si el consumo en su hogar aumenta, (aun cuando el valor del metro cúbico no haya aumentado), el valor final de la factura será mayor, si se compara con facturas anteriores. Al terminar la emergencia sanitaria (30 de mayo de 2020), las empresas podrán empezar a aplicar estos incrementos durante los 6 meses siguientes -hasta el 30 de noviembre de 2020-, para lo cual informarán del plan de aplicación gradual a la superintendencia y a los suscriptores.

SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE	Periodo de Aplicación	Norma
<p>Pago diferido de facturas a usuarios de energía y gas por redes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratos 1 y 2. A 36 meses. Periodo de gracia de 2 meses.</li> <li>- Estratos 3 y 4. A 24 meses. Periodo de gracia de 2 meses.</li> <li>- Estratos 5 y 6 y no residenciales. A convenir con el prestador.</li> <li>- Los usuarios tienen la opción de cancelar anticipadamente el pago diferido.</li> </ul> <p>Los prestadores deben informar al usuario 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.</p>	<p>Facturas correspondientes a los meses de abril y mayo de 2020.</p> <p>El periodo de gracia va hasta el 31 de julio de 2020.</p>	<p>MinMinas Decreto 517 4-abr-20</p> <p>Resoluciones CREG 058, 059 y 064 abril de 2020</p>
No suspensión del servicio de gas por redes, incluso cuando el usuario no cuente con el Certificado de Conformidad de su instalación.	25 de marzo al 11 de mayo de 2020, o por el término del aislamiento preventivo obligatorio.	Resoluciones CREG 035 y 066 de marzo 2020
<p>Reconexión del servicio de gas por redes 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.</p> <p>Para ello, el usuario debe haber presentado solicitud de reconexión, reparado el defecto crítico en sus redes o equipos y recibir inspección del prestador para confirmar condiciones mínimas de seguridad de la instalación interna.</p>	25 de marzo al 11 de mayo de 2020 o el término del aislamiento preventivo obligatorio.	Resoluciones CREG 035 y 066 de marzo 2020

### Cobros por promedio

En relación con los cobros por promedio, la superintendencia señala a los prestadores que deben propender por la medición de los consumos de sus usuarios. La medición por promedio sólo puede ser aplicada, de manera excepcional, 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. En estos casos, las empresas prestadoras deben documentar adecuadamente estas situaciones ante eventuales requerimientos por parte de la superintendencia.

“Una vez termine el periodo de aislamiento obligatorio, el prestador deberá hacer la lectura de los consumos y establecer en la factura correspondiente las diferencias entre los consumos reales y los promedios facturados en los meses anteriores, para así realizar los respectivos ajustes, los cuales deberán limitarse a los beneficios establecidos por las medidas transitorias para el pago de las facturas”, señaló la superintendente Avendaño García.

### Atención de reclamaciones

En el marco de la emergencia, el Gobierno Nacional estableció nuevos tiempos de respuesta a los prestadores para atender las solicitudes de los usuarios: las peticiones deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Las solicitudes de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días; y en ningún caso las empresas de servicios públicos podrán suspender términos para responder las peticiones, quejas y reclamos argumentando no disponibilidad del personal por la emergencia sanitaria.

La Superservicios sigue permanentemente el cumplimiento de estas disposiciones y las que sean expedidas durante la emergencia sanitaria, y solicitará a los prestadores cualquier información que requiera para proteger los derechos de los usuarios y promover sus deberes y los de los prestadores en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control.

SVB/JAS/OLS/FCC



@Superservicios



@navendanog



SuperintendenciaSSPD



SuperserviciosSSPD

Mayor información: Grupo de Comunicaciones [comunicaciones@superservicios.gov.co](mailto:comunicaciones@superservicios.gov.co)

PBX: (1) 6913005 - Extensiones: 2246 - 2313 | Carrera 18 N°. 84-35 – Bogotá | [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)