

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Regulación Asociada a la
Prestación de los Servicios AAA

EMERGENCIA DEL COVID-19

DECLARACIÓN DE EMERGENCIA

Todas las medidas del gobierno nacional se relacionan con la declaratoria de emergencia, ¿me pueden explicar de qué se trata?

Respuesta. Por la crisis que el mundo está atravesando a raíz de la pandemia COVID-19 el gobierno de Colombia tomó las medidas de:

- Declara la Emergencia Sanitaria por el Coronavirus COVID-19 que finaliza el 30 de mayo de 2020.
- Declarar una emergencia económica, ecológica y social el día 17 de marzo y con vigencia de un mes, la cual le permite al gobierno nacional expedir decretos con fuerza de ley (Atribuciones que en condiciones normales son solo del Congreso de la República) que ayuden en la emergencia del COVID19. Esta emergencia tuvo vigencia por 30 días, terminó el 16 de abril y no fue prorrogada por el gobierno.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

¿ La reconexión del servicio de acueducto implica que la empresa condonó la deuda que el suscriptor tenía y que le generó la suspensión?

Respuesta. No. La reconexión se realiza para que el suscriptor pueda gozar de agua durante la emergencia sanitaria del COVID-19 sin embargo la deuda que tiene al momento de la reconexión sigue vigente.

¿Los consumos que se realicen a partir de la reconexión del servicio de acueducto deberán ser pagados?

Respuesta. Sí, todas las empresas de servicios públicos cobrarán los consumos que se generen, pero se incluirán mecanismos como financiaciones en algunos casos.

¿Hasta cuándo aplica la reconexión de suscriptores al servicio de acueducto?

Respuesta. Hasta el fin de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, es decir, 30 de mayo de 2020; sin embargo, por disposición regulatoria las financiaciones tendrán un periodo de gracia que se extenderá hasta el 16 de junio.

¿En las conexiones que hayan tenido fraude se va a hacer la reconexión?

Respuesta. En cumplimiento al decreto 441 de 2020 la medida de reconexión o reinstalación no aplica para los suscriptores que fueron suspendidos por fraude.

Si soy uno de los beneficiados con la reconexión del servicio gratuito. ¿La empresa me puede suspender por el no pago de facturas?

Respuesta. La medida de no suspensión del servicio se encuentra vigente hasta el 30 de mayo, después de esto se aplicarán financiaciones a suscriptores que no puedan pagar sus servicios; sin embargo, el incumplimiento de estos pagos implicará la suspensión del servicio.

El gobierno nacional dispuso la no suspensión del servicio de acueducto. ¿Hasta cuándo se encuentra vigente la no suspensión?

Respuesta. La medida de no suspensión aplica hasta el término de la emergencia sanitaria, es decir, el 30 de mayo de 2020; sin embargo, por disposición regulatoria las financiaciones tendrán un periodo de gracia que se extenderá hasta el 16 de junio.

INCREMENTOS TARIFARIOS

¿Las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo tendrán incremento en los siguientes meses?

Respuesta. El gobierno nacional congeló hasta el 30 de mayo de 2020 los ajustes tarifarios para los servicios de acueducto y alcantarillado.

En el servicio de aseo no se congelaron los ajustes tarifarios, por lo que sí pueden existir variaciones en tarifas acorde al componente CLUS y APROVECHAMIENTO que se liquida acorde a lo ejecutado en el último mes y a los nuevos prestadores que ingresen al municipio y/o distrito respectivamente.

¿Qué significa que se hayan congelado los incrementos en la tarifa de acueducto?

Respuesta. Que no van a existir variaciones en la tarifa de acueducto hasta el 30 de mayo del presente mes. Si el valor de la factura aumenta es por qué aumenta el consumo de m³ de agua de los usuarios.

PAGO DE FACTURAS

¿Durante el periodo de emergencia se perdonan los pagos de servicios públicos?

Respuesta. No. Es esencial para que las empresas de servicios públicos sigan funcionando y que los usuarios que puedan hacerlo paguen sus facturas. En caso que el usuario no pueda pagar se han establecido medidas desde el gobierno nacional para diferir a largo plazo el pago de sus facturas.

Dada la emergencia del COVID-19 y que no es posible trabajar y obtener recursos para el pago de las facturas de los servicios AAA ¿cuáles son las facilidades que otorga la empresa para el pago?

Respuesta. Las facturas que se expidan entre el 17 de marzo y el 17 de junio del presente año y no puedan ser pagadas por los suscriptores se les aplicará la siguiente medida:

- **Estratos 1 y 2:** Financiación a 36 meses al 0% de interés*
- **Estratos 3 y 4:** Financiación a 24 meses a la tasa de interés más baja posible para la empresa de acuerdo a la regulación vigente.
- **Estratos 5 y 6 Comerciales e Industriales:** Plazo acordado entre las partes, tasa de interés más baja posible de acuerdo a la regulación vigente.

El usuario que se acoja a estas medidas de financiamiento podrá hacer el pago en el total de la deuda en el momento sin ningún tipo de sanción o costo.

*Esta financiación está sujeta al establecimiento por parte del gobierno nacional de una línea de liquidez al 0% de interés.

¿Si soy usuario cómo puedo acceder a la opción de pago diferido?

Respuesta. La empresa de servicios públicos invita en la medida de lo posible a todos sus suscriptores a efectuar el pago o pagos parciales si cuentan con los recursos económicos para hacerlo. En el evento en que esto no suceda y el usuario deje de cancelar alguna de las facturas expedidas entre el 17 de marzo y el 17 de junio del presente año, la empresa incluirá de manera automática al usuario en la medida.

¿ Sobre qué valores aplica el pago diferido?

Respuesta. Sobre el valor total final que se factura mensualmente en las facturas que emite la empresa de servicios públicos.

Esta medida no aplica para cobros diferentes a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Si no puedo cancelar 1 o más facturas de las expedidas entre el 17 de marzo y el 17 de mayo del presente año, ¿cómo aplica la medida?

Respuesta. La medida aplica para las facturas emitidas en el periodo de tiempo del 17 de marzo al 17 de junio, y cada valor de cada factura tendrá su pago diferido según corresponda.

He escuchado que algunos municipios de Colombia están pagando las facturas de servicios públicos ¿Mi municipio puede pagar mi factura?

Respuesta. El Gobierno Nacional habilitó a los municipios a poder responder por el 100% de las facturas de servicios públicos de sus habitantes, siempre y cuando cuenten con los recursos económicos para hacerlo. En caso contrario, el usuario puede acogerse a las financiaciones ya descritas en este documento para el pago de su deuda.

¿Dónde puedo consultar información sobre el pago diferido?

Respuesta. La empresa tendrá publicado en su página web las condiciones para acceder al pago diferido, tasa de financiación, la fecha de inicio de pago, periodo de pago y las opciones de pago anticipado.

¿ Si soy usuario cuando voy a ver aplicada la medida del pago diferido?

Respuesta. Después del periodo de gracia definido para este fin que es el 16 de junio.

¿Cuándo debo empezar el pago de la primera factura diferida?

Respuesta. Para los estratos socioeconómicos del 1 al 4 se otorgará un periodo de gracia de (2) meses contados a partir del 17 de abril del presente año para que las personas hagan el pago de las facturas a las que se realizó el diferido.

¿Después del periodo de gracia, y en el evento en el cual incumpla algunos de los pagos que se encuentran diferidos? ¿Qué sucede?

Respuesta. La empresa podrá proceder con la suspensión o corte del servicio.

Salió un nuevo decreto indicando que las alcaldías subsidiarían los servicios públicos en los siguientes %

- 80% estrato 1
- 50% estrato 2
- 40% estrato 3

¿Cuándo me van a aplicar en mis facturas estos nuevos porcentajes?

Respuesta. En efecto, el gobierno nacional dispuso que los porcentajes de subsidios que a la fecha se otorgan de 70% para el estrato 1, 40% para el estrato 2 y 15% para el estrato 3, podrían subir a estos nuevos porcentajes. Sin embargo, para que la empresa pueda aplicar la medida la misma debe ser aprobada por el Concejo Municipal a través de un nuevo acuerdo municipal de subsidios y previa disponibilidad de recursos del municipio. Sin el acuerdo anterior la empresa no puede aplicar la medida.

¿El lavado y desinfección de áreas públicas será cobrado en la tarifa de aseo?

Respuesta. Las labores de lavado y desinfección serán cobradas 3 meses después de terminar la emergencia sanitaria.

¿Puedo llamar a la empresa de servicios públicos y solicitar un lavado de desinfección en mi conjunto / casa / edificio? Dado que lo hacen en sitios públicos de la ciudad.

Respuesta. Las zonas en las cuales se realiza lavado y desinfección en la actualidad son concertadas previamente con las alcaldías municipales.

Ahora bien, el lavado puede solicitarse como un servicio especial, con una tarifa y pago aparte pactado entre la empresa y el solicitante, siempre y cuando la empresa tenga disponibilidad y personal para realizarlo.

Soy un suscriptor comercial / oficial / industrial, por la emergencia mi negocio está desocupado, no estoy generando los mismos residuos que hace un mes, y a pesar de eso la empresa me sigue cobrando la misma tarifa ¿ Que puedo hacer?

Respuesta. Es importante aclarar que los cobros que asociados al servicio de aseo corresponden a la prestación que se realizó entre el periodo comprendido entre el mes de julio y diciembre de 2019 dado que así funciona la metodología tarifaria vigente. Lo que suceda en el periodo comprendido entre enero y junio de 2020 se reflejará en la tarifa del segundo semestre de 2020. Pese a lo anterior, el suscriptor podrá solicitar ante la empresa la figura de predio desocupado de acuerdo a la normatividad actual.

GIRO DIRECTO

¿Cómo la empresa de servicios públicos tiene acceso al giro directo?

Respuesta. Por instrucción del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Vivienda se dispuso que los municipios y/o distritos el país debían colocarse al día en sus deudas de subsidios del año 2020 con corte al 15 de abril del presente año.

El habilitante para que la empresa prestadora pueda solicitar el giro directo es que el municipio no haya cancelado una o más cuentas de cobro por concepto de subsidios a los usuarios de la vigencia 2020.

Renovando el mundo