



**Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**  
República de Colombia

**Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico**

**RESOLUCIÓN CRA 915 DE 2020**

(16 de abril de 2020)

*"Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo, en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19"*

### **LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 de 1994, 2882 y 2883 de 2007, modificado por el Decreto 2412 de 2015, el Decreto 1077 de 2015, los Decretos 417 y 580 de 2020, la Resolución CRA 475 de 2009, y

### **CONSIDERANDO**

Que el artículo 334 de la Constitución Política de Colombia consagra que la dirección general de la economía estará a cargo del Estado, el cual intervendrá por mandato de la ley entre otras actividades, en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano;

Que el artículo 365 ibidem prevé que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del mismo asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional;

Que con fundamento en el mismo artículo constitucional, los servicios públicos domiciliarios estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, y señala que el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios;

Que el artículo 370 del ordenamiento constitucional, prevé que corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios;

Que el artículo 68 de la Ley 142 de 1994, establece que el señalamiento de esas políticas se podrá delegar en las Comisiones de Regulación;

Que, en virtud de lo anterior, el Presidente de la República mediante Decreto 1524 de 1994, delegó las funciones presidenciales de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios, en las Comisiones de Regulación;

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 dispone que el Estado intervendrá en los servicios públicos, entre otros fines, para "(...) 2.2. Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios. 2.3. Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico. 2.4. Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan. (...) 2.9. Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.";

Que el numeral 11.7 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994, establece que, para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen, entre otras, la siguiente

obligación "(...) 11.7 Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos";

Que de conformidad con el artículo 73 de la Ley 142 de 1994 *"Las comisiones de regulación tienen la función de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad. (...)"*;

Que el numeral 73.21 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, establece que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, está facultada para señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario;

Que el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud - OMS declaró que el brote de COVID-19 es una pandemia;

Que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 385 de 12 de marzo de 2020 *"Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus"*, emergencia que va hasta el 30 de mayo de 2020 y podrá finalizar antes de esta fecha o cuando desaparezcan las causas que le dieron origen o, si estas persisten o se incrementan, podrá ser prorrogada;

Que el artículo 2 numeral 2.9 de dicha resolución, ordena a todas las autoridades del país para que de acuerdo con su naturaleza y sus competencias *"(...) cumplir, en lo que les corresponda, con el plan de contingencia que expida este Ministerio para responder a la emergencia sanitaria por COVID-19, el cual podrá actualizarse con base en la evolución de la pandemia."*;

Que el Gobierno Nacional, con fundamento en el artículo 215 de la Constitución Política de Colombia, mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la vigencia de dicho decreto;

Que el referido Decreto señaló, entre las razones tenidas en cuenta para la adopción de dicha medida, la necesidad de garantizar la prestación continua y efectiva de los servicios públicos, *"(...) razón por la cual se deberá analizar medidas necesarias para cumplir con los mandatos que le ha entregado el ordenamiento jurídico colombiano. Lo anterior supone la posibilidad de flexibilizar los criterios de calidad, continuidad y eficiencia de los servicios, establecer el orden de atención prioritaria en el abastecimiento de los mismos"*;

Que el COVID-19 representa actualmente una amenaza global a la salud pública, con afectaciones al sistema económico, de magnitudes impredecibles e incalculables, así, en un Informe Especial de 3 de abril de 2020, de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre la evolución y los efectos de la pandemia del COVID-19 señaló: *"Ante la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), las economías se cierran y paralizan, y las sociedades entran en cuarentenas más o menos severas, medidas solo comparables a las de situaciones de guerra. Aunque no se sabe cuánto durará la crisis ni la forma que podría tener la recuperación, cuanto más rápida y contundente sea la respuesta, menores serán los efectos negativos. Algunos de los mecanismos tradicionales de mercado podrían no ser suficientes para enfrentarla debido a la interrupción de las actividades productivas y la consiguiente contracción de demanda."*<sup>1</sup>;

Que, en el Informe Especial de la CEPAL antes citado, igualmente se señala: *"El COVID-19 tendrá efectos graves en el corto y el largo plazo en la oferta y la demanda a nivel agregado y sectorial, cuya intensidad y profundidad dependerán de las condiciones internas de cada economía, el comercio mundial, la duración de la epidemia y las medidas sociales y económicas para prevenir el contagio (...)"*;

Que el mismo informe señala que dentro de los impactos a corto plazo se prevé: i) mayor desempleo, ii) menores salarios e ingresos y, iii) aumento de la pobreza y de la pobreza extrema, afectando *"(...) de manera desproporcionada a los pobres y a los estratos vulnerables de ingresos medios"*;

Que, en virtud de la Declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica, aunada a las medidas de aislamiento ordenadas en el Decreto 457 de 2020, se hace necesario que a la población más necesitada se le garantice el acceso al agua potable, sin restricciones económicas que le impiden el pago oportuno de la facturación;

Que teniendo en cuenta las condiciones que genera para los suscriptores, usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo la declaratoria de Emergencia

<sup>1</sup> En: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf), consulta de 8 de abril de 2020.

Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 de 2020, se hace necesario que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco de su gestión comercial y con el fin de salvaguardar su suficiencia financiera, diseñen opciones tarifarias para que sus suscriptores y/o usuarios puedan pagar las facturas a su cargo derivadas del consumo durante el período de la Emergencia Económica, Social y Ecológica;

Que el Decreto 528 de 2020 estipula la posibilidad que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo puedan diferir el pago de estos servicios a un plazo de 36 meses para los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2, por los consumos causados durante los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica sin que pueda trasladarse al usuario final ningún interés o costo financiero, lo anterior será obligatorio solo si se establece una línea de liquidez para las personas prestadoras a una tasa de interés nominal del 0%, por el mismo plazo al que se difiere el cobro de los consumos;

Que mediante el artículo 7 del Decreto Legislativo 580 de 15 de abril de 2020 se facultó a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, para expedir la regulación general que se requiera para implementar las medidas contenidas en los decretos legislativos expedidos para el sector de agua potable y saneamiento básico en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, contenidas en los Decretos 441 y 528 de 2020 y en el citado inicialmente, así como adoptar de manera transitoria esquemas especiales para diferir el pago de facturas emitidas, y adoptar de manera transitoria todas aquellas medidas, disposiciones tarifarias y regímenes regulatorios especiales que considere necesarios;

Que el Capítulo 3, Sección 1, del Libro 2, Parte 3, Título 6, del Decreto 1077 de 2015, compiló el Decreto 2696 de 2004, el cual señaló las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación;

Que el párrafo del artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, compilado en el Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.6.3.3.9., señala que cada Comisión de Regulación definirá y hará públicos los criterios, así como los casos en los cuales las disposiciones sobre publicidad de los proyectos de regulación no serán aplicables a las resoluciones de carácter general;

Que, en ejercicio de esta facultad, la Comisión de Regulación expidió la Resolución CRA 475 de 2009, por la cual se definen los criterios, así como los casos que se exceptúan del procedimiento al que hace referencia la disposición anterior;

Que el numeral 1 del artículo 1 de la Resolución CRA 475 de 2009, señala como excepción al procedimiento de participación ciudadana de los proyectos de resolución de carácter general, "*Los que deban expedirse cuando se presenten graves situaciones de orden público, económico o social, (...), que tengan la capacidad de afectar de manera grave la prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y del servicio público de aseo y sea necesaria la intervención urgente de la Comisión.*";

Que la grave afectación de orden económico y social está justificada con las medidas sanitarias derivadas de la Resolución 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social y la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, razón por la cual en el presente acto administrativo no se aplica el procedimiento de participación ciudadana, por encontrarse dentro de las excepciones contempladas en el artículo 1 de la Resolución CRA 475 de 2009;

Que en mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** Establecer medidas transitorias relacionadas con el pago diferido del valor de la factura por concepto de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

**ARTÍCULO 2. VALORES SUJETOS A PAGO DIFERIDO.** Para los suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1 al 4, el valor sujeto a pago diferido será el de la tarifa final por suscriptor y/o usuario asociado a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo del período facturado.

Para los suscriptores y/o usuarios de los estratos 5 y 6, y suscriptores y/o usuarios industriales, comerciales y oficiales, que acuerden con las personas prestadoras el pago diferido, el valor sujeto a pago diferido será el de la tarifa final por suscriptor y/o usuario asociado a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo del período facturado.

**PARÁGRAFO.** Las medidas transitorias establecidas en la presente resolución, no aplican para otros cobros incluidos en la facturación, no provenientes de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

**ARTÍCULO 3. APLICACIÓN DE LA OPCIÓN DE PAGO DIFERIDO A SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DE ESTRATOS 1 AL 4.** Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo deberán ofrecer a sus suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 1 al 4, opciones de pago diferido del valor de la tarifa final por suscriptor y/o usuario, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución.

**ARTÍCULO 4. APLICACIÓN DE LA OPCIÓN DE PAGO DIFERIDO A SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DE ESTRATOS 5 Y 6, Y SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS INDUSTRIALES, COMERCIALES Y OFICIALES.** Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo podrán ofrecer a sus suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 5 y 6, y suscriptores y/o usuarios industriales, comerciales y oficiales, opciones de pago diferido del valor de la tarifa final por suscriptor y/o usuario, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución.

**ARTÍCULO 5. FACTURAS OBJETO DE PAGO DIFERIDO.** Se incluyen dentro de esta medida transitoria las facturas de los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 a 6, y suscriptores y/o usuarios industriales, comerciales y oficiales emitidas durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica y el periodo de facturación siguiente a su finalización.

**ARTÍCULO 6. SELECCIÓN DE LA OPCIÓN DE PAGO DIFERIDO POR PARTE DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.** Los suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 1 al 4 tienen la posibilidad de seleccionar si se acogen a la opción de pago diferido establecida en la presente resolución, 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 suscriptor y/o usuario residencial de estrato 1 al 4 selecciona automáticamente la medida de pago diferido cuando no realiza el pago de la factura en la fecha límite de pago prevista por la persona prestadora.

**PARÁGRAFO 1.** La selección de la opción del pago diferido debe hacerse para cada una de las facturas objeto de la medida.

**PARÁGRAFO 2.** En caso de incumplimiento del pago diferido, una vez superada la emergencia sanitaria declarada mediante la Resolución 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, o aquella que la modifique, adicione y/o sustituya, la persona prestadora podrá reiniciar las acciones de suspensión o corte del servicio público en los plazos establecidos en el parágrafo 1 del artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020.

**ARTÍCULO 7. INFORMACIÓN MÍNIMA PARA EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La persona prestadora deberá informar al suscriptor y/o usuario a través de la factura, de su página web o mediante otro medio de eficaz difusión, como mínimo lo siguiente: (i) condiciones de selección de la opción de pago diferido, (ii) tasa de financiación aplicable, (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, la persona prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo deberá informar al suscriptor y/o 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.

**PARÁGRAFO.** En los eventos en los cuales la factura ya hubiere sido expedida, la persona prestadora deberá informar lo previsto en el inciso primero del presente artículo, a través de su página web o mediante otro medio de eficaz difusión.

**ARTÍCULO 8. TASA DE FINANCIACIÓN.** Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo aplicarán a los suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 1 al 4 el menor valor entre: i) la tasa de los créditos que la persona prestadora adquiera para esta financiación, ii) la tasa preferencial más doscientos puntos básicos o iii) la línea de crédito directo a empresas de servicios público domiciliarios prevista en el Decreto Legislativo 581 de 2020.

Para los suscriptores y/o usuarios de estratos 5 y 6, y suscriptores y/o 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.

La tasa preferencial corresponde a la tasa de interés preferencial o corporativo de los créditos comerciales, de la última semana disponible antes de facturar, en la página web de la Superintendencia Financiera para el Total Establecimientos de Crédito.

La tasa de interés bancario corriente corresponde a la tasa de consumo y ordinarios certificada por la Superintendencia Financiera, y vigente durante el mes de expedición de la factura.

**ARTÍCULO 9. PERÍODO DE GRACIA.** Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo deberán ofrecer a los suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 1 al 4 un período de gracia para que el primer pago de las facturas diferidas se realice a partir de los dos (2) meses siguientes a la finalización del término previsto para la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Las personas prestadoras podrán incluir los intereses ocasionados durante el período de gracia en las cuotas a pagar por la financiación de las facturas, acorde con la tasa a aplicar de conformidad con lo previsto en el ARTÍCULO 8 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 10. PERÍODO DE PAGO.** Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo deberán ofrecer los siguientes períodos de pago.

- a. Para los suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 1 y 2, un período de pago de treinta y seis (36) meses.
- b. Para suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 3 y 4, un período de pago de veinticuatro (24) meses.
- c. Para los suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 5 y 6, y suscriptores y/o usuarios industriales, comerciales y oficiales el plazo será el acordado entre las partes.

**ARTÍCULO 11. PAGO ANTICIPADO.** Los suscriptores y/o usuarios que se acojan a la medida de pago diferido prevista en la presente resolución podrán cancelar en cualquier momento el saldo total a pagar de cada factura, sin aplicación de sanciones por parte de la persona prestadora.

**ARTÍCULO 12. TRASLADO DE RECURSOS DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO.** Los recursos recaudados correspondientes a la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo, deberán ser trasladados a la persona prestadora de dicha actividad, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 596 de 2016, el cual modificó y adicionó el Decreto 1077 de 2015. En todo caso, las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables deberán trasladar dichos recursos procurando disminuir los plazos allí establecidos, dada la vulnerabilidad de las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento.

**ARTÍCULO 13. REPORTE DE INFORMACIÓN.** Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo deberán reportar la información de la implementación de la medida de que trata la presente resolución en las condiciones y términos que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, para efectos de inspección, vigilancia y control.

**ARTÍCULO 14. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

#### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes de abril de 2020.



**JOSE LUIS ACERO VERGEL**  
Presidente



**DIEGO FELIPE POLANÍA CHACÓN**  
Director Ejecutivo

Proyectó: Ruby R. Ramírez M - Carolina Marín L – Steven Vargas – Jaime L. De la Torre.  
Revisó: María del Carmen Santana – Guillermo Ibarra Prado.











# Resolución CRA 915 Facturas Diferidas

Final Audit Report

2020-04-17

Created:	2020-04-17
By:	Yamile Angélica Medina Walteros (ymedina@cra.gov.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAN1if_vkurcRXy8ZBMnl2JjZOOLrRYGVn

## "Resolución CRA 915 Facturas Diferidas" History

-  Document created by Yamile Angélica Medina Walteros (ymedina@cra.gov.co)  
2020-04-17 - 8:24:00 PM GMT- IP address: 190.156.119.210
-  Document emailed to Diego Felipe Polania Chacon (dpolania@cra.gov.co) for signature  
2020-04-17 - 8:33:23 PM GMT
-  Yamile Angélica Medina Walteros (ymedina@cra.gov.co) replaced signer dpolania@cra.gov.co with dpolania20@gmail.com  
2020-04-17 - 8:35:14 PM GMT- IP address: 190.156.119.210
-  Document emailed to dpolania20@gmail.com for signature  
2020-04-17 - 8:35:15 PM GMT
-  Document e-signed by Diego Felipe Polania Chacon (dpolania@cra.gov.co)  
Signature Date: 2020-04-17 - 9:17:47 PM GMT - Time Source: server- IP address: 186.31.53.56
-  Document emailed to Jose Luis Acero Vergel (jacero@minvivienda.gov.co) for signature  
2020-04-17 - 9:17:49 PM GMT
-  Email viewed by Jose Luis Acero Vergel (jacero@minvivienda.gov.co)  
2020-04-17 - 9:18:22 PM GMT- IP address: 181.61.61.247
-  Yamile Angélica Medina Walteros (ymedina@cra.gov.co) replaced signer jacero@minvivienda.gov.co with khernandez@minvivienda.gov.co  
2020-04-17 - 9:21:58 PM GMT- IP address: 190.156.119.210
-  Document emailed to khernandez@minvivienda.gov.co for signature  
2020-04-17 - 9:21:58 PM GMT
-  Document e-signed by Jose Luis Acero Vergel (jacero@minvivienda.gov.co)  
Signature Date: 2020-04-17 - 11:08:06 PM GMT - Time Source: server- IP address: 181.61.61.247

✔ Signed document emailed to dpolania20@gmail.com, Jose Luis Acero Vergel (jacero@minvivienda.gov.co), Yamile Angélica Medina Walteros (ymedina@cra.gov.co), Diego Felipe Polania Chacon (dpolania@cra.gov.co), and 1 more

2020-04-17 - 11:08:06 PM GMT