



GD-F-014 V.10

Página 1 de 3

**CIRCULAR EXTERNA No.
20201000000084**

Bogotá D.C., 16/03/2020

PARA PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

DE SUPERINTENDENTE

ASUNTO Medidas temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.

Los servicios públicos son la base del funcionamiento social y hoy, más que nunca, su correcta prestación es fundamental para enfrentar la crisis mundial a la raíz de la pandemia del Coronavirus (COVID-19). En estos momentos de emergencia sanitaria se hace urgente que los prestadores de este sector entiendan la gran responsabilidad que tienen como actores esenciales para combatir y minimizar la propagación de este virus ya que con la prestación de sus servicios se proveen las herramientas y recursos básicos para afrontar la pandemia.

Mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, atendiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria en el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del COVID-19 e implementar medidas para mitigar sus efectos, mediante la prevención y control de su propagación.

Por lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se permite informar a los prestadores, lo siguiente:

1. Medidas frente a la atención de usuarios:

Con el fin de garantizar niveles de aislamiento adecuados para los usuarios y para el personal de las oficinas de atención presencial de las empresas de servicios públicos domiciliarios, los prestadores deben fortalecer sus canales de atención virtuales y telefónicos, limitando en la medida de lo posible la atención física. En todo caso, deberá garantizarse el debido proceso para el trámite de las peticiones, quejas y recursos.



Lo anterior, debe ir acompañado de una amplia divulgación de los canales de atención no presenciales dispuestos por los prestadores, que permitan a los usuarios conocer detalladamente la manera de interactuar con el prestador.

De igual manera, las empresas deberán 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 garantizar su atención oportuna.

En consecuencia, se recomienda a los prestadores:

- a. Adoptar protocolos especiales de relacionamiento en las oficinas de atención al cliente.
- b. Conminar a sus usuarios para que, en la medida de lo posible, eviten desplazarse hasta estas oficinas y prioricen el contacto a través de las plataformas telefónicas y digitales.
- c. Reforzar acciones informativas en las distintas plataformas de comunicación externa.

En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual de los usuarios, se recomienda:

- a. Reorganizar los grupos y turnos de trabajo para evitar la concentración de personas en un mismo sitio.
- b. Instruir al personal de la compañía y sus filiales a que mantengan, al menos, un metro de distancia entre sí y evitar los saludos con contacto físico.
- c. Promover la desinfección de los espacios de atención a los usuarios.
- d. Comprar equipos de protección e instalación de dispensadores de alcohol gel en todas las oficinas de atención a los usuarios.

2. Medidas para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

2.1 Para afrontar la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán atender las recomendaciones emitidas por el Gobierno Nacional y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus empleados y/o colaboradores, sin que por ello se vea afectada la prestación del servicio en condiciones de continuidad y calidad.

Al respecto se recomienda, entre otras, las siguientes medidas:

- a. Adoptar las medidas sanitarias señaladas por el Ministerio de Salud y Protección Social y las autoridades locales.
- b. Cancelar todos los eventos presenciales internos y externos.
- c. Adoptar el trabajo en casa para todas las personas que presenten patologías que, de acuerdo con lo estipulado por la OMS, representen factores de riesgo y para quienes puedan realizar sus labores a distancia.
- d. Reorganizar los grupos y turnos de trabajo para evitar la concentración de personas en un mismo sitio.
- e. Preferir video llamadas y conferencias telefónicas, en lugar de reuniones presenciales.
- f. Reforzar los sistemas informáticos para facilitar la mayor aplicación de la modalidad de trabajo en casa.
- g. Instruir al personal de la compañía y sus filiales a que mantengan, al menos, un metro de distancia entre sí y evitar los saludos con contacto físico.

- h. Realizar inventarios y adquisiciones para evitar desabastecimientos de insumos necesarios para el suministro y tratamiento de agua.
 - i. Promover la desinfección de los espacios de trabajo.
 - j. Suministrar los elementos de protección personal, instalar dispensadores de sustancias desinfectantes y promover el lavado frecuente de manos.
 - k. Reforzar acciones informativas en las distintas plataformas de comunicación internas y externas, que garanticen la difusión oportuna y permanente de las comunicaciones oficiales que se emitan desde el Gobierno Nacional.
- 2.2 Con el fin de contar con las medidas de contingencia que eviten la afectación a la prestación del servicio, monitorear de manera prioritaria y permanente las condiciones de la infraestructura sensible y esencial, así como del recurso humano asociado a la operación de la misma.
3. Medidas excepcionales establecidas por el Gobierno Nacional.
- 3.1 La Superintendencia conmina a los prestadores a observar lo establecido en el Decreto 398 del 13 de marzo de 2020 en lo referente al desarrollo de las reuniones no presenciales de las juntas de socios, asambleas generales de accionistas o juntas directivas, así como a las demás normas que se dicten para garantizar mecanismos de prevención y control de la emergencia sanitaria.
- 3.2 Con respecto a los anuncios realizados por el Gobierno Nacional sobre las medidas transitorias para garantizar el acceso a los servicios públicos domiciliarios a la mayor parte de la población durante la emergencia, esta Superintendencia, en el marco de sus competencias, emitirá los lineamientos necesarios para la aplicación de las mismas, una vez se expidan las normas y actos administrativos por parte de las autoridades competentes.
4. Suspensión de términos de actuaciones administrativas de la SSPD

La Superintendencia mediante Resolución SSPD 20201000009485, suspendió los términos de las actuaciones administrativas entre el 16 y el 20 de marzo de 2020. Esta medida podrá ser prorrogada en función de las medidas adicionales que se adopten durante la emergencia.

Finalmente, se informa que los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos estarán atentos a atender las inquietudes y requerimientos de los prestadores y usuarios respecto de las medidas señaladas en la presente circular y demás actos administrativos que se expidan en el marco de la emergencia sanitaria.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectó: Diego Alejandro Ossa, Superintendente Delegado de Energía y Gas
Milton Eduardo Bayona, Superintendente Delegado de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
Revisó: Ana Karina Méndez, Jefe Oficina Asesora Jurídica
Marina Montes, Secretaria General

