

SSPD-CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS DESDE CASA

Los desafíos del sector de los servicios públicos domiciliarios en el contexto de la
emergencia sanitaria

**Diagnóstico de la prestación de los servicios públicos domiciliarios desde la
academia.**

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y PRESTADORES.

Silvia Juliana Yepes Serrano

Profesora e investigadora Universidad Externado de Colombia.

- Fundada en la solidaridad social y la prevalencia del interés general. Estado social de Derecho.
- Las diferencias entre los diferentes sectores sociales (Determinan el acceso a los servicios públicos) hacen necesaria la intervención del Estado.
- EL Estado DEBE garantizar que esos servicios sean prestados en condiciones de eficiencia y acceso universal precisamente para garantizar necesidades básicas.
- La dirección general de la economía está a cargo del Estado que debe intervenir para mejorar la calidad de vida de las personas, la distribución equitativa de oportunidades y mantener un ambiente sano.

- **En todo momento es deber del estado garantizar la adecuada prestación de los servicios. Dichos deberes aumentan en el marco de una Emergencia como la generada por la Pandemia – Covid19**

ESTE ES EL MARCO INTEGRADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. SUPERAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL
(Art. 334 C.P.)
2. FOMENTAR EL BIENESTAR GENERAL
(ART. 366 C.P)
3. GARANTIZAR LA EFECTIVIDAD DE DERECHOS Y DEBERES
(Preámbulo y Art. 2° C.P)

LAS NORMAS DE PANDEMIA SE HAN EXPEDIDO EN ESE PRECISO MARCO CONSTITUCIONAL Y CONTINÚA VIGENTE LA LEY 142 DE 1994--- QUE ADEMÁS ES UN VERDADERO ESTATUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS MIENTRAS QUE SUS POSTULADOS PERMITEN GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN CABEZA DE LOS PRESTADORES....

Dentro del marco constitucional y legal de los servicios públicos enunciado, las políticas desarrolladas por el Gobierno Nacional para mitigar los efectos de la pandemia y proteger a los usuarios, han sido efectivas. Han permitido de alguna manera garantizar el acceso universal. El tema es pensar un poco más allá y visualizar el sector y el cumplimiento de los deberes del Estado en la prestación de los servicios públicos.

	PREVISIONES NORMATIVAS	Efectos inmediatos	Futuro del servicio
<p>Dec 441</p> <p>20 de marzo/20.</p> <p>Sent. C-154/20.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio a suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados durante el término de declaratoria del Estado de Emergencia Económica incluso los fraudulentos. 2. Las ESP asumirán el costo de la reinstalación y/o reconexión del servicio. 3. Acceso a agua potable: los municipios y distritos asegurarán de manera efectiva el acceso a agua potable mediante la prestación del servicio público de acueducto, y/o esquemas diferenciales. Excepcionalmente, donde no sea posible asegurar el acceso a agua potable mediante la prestación del servicio público de acueducto y/o los esquemas diferenciales, los municipios y distritos <u>deberán garantizar a través de medios alternos de aprovisionamiento como carrotanques, agua potable tratada envasada, tanques de polietileno sobre vehículos de transporte, tanques colapsibles, entre otros, siempre que se cumplan con las características y criterios de la calidad del agua:</u> tendrán en cuenta (i) que se debe garantizar el consumo básico, (ii) las características y criterios de la calidad de calidad del agua para consumo humano, y, (iii) evitarse las aglomeraciones de persona 	<p>Garantiza acceso, DHA Incluso para fraudulentos</p> <p>La CRA garantiza la suficiencia financiera a los prestadores para la realización de la actividad.</p> <p>Consecuencia-D: se ha garantizado el acceso al agua potable con ESP o con medios alternos....</p>	<p>Después de terminado el Estado de Emergencia el usuario tendrá grandes cuentas por pagar iniciar los cobros después de un periodo de facturación sumado a los diferidos representa dificultades de cobro....</p> <p>Debería proceder a cortar.... que pasa son los sujetos de especial protección? Qué pasa con la solidaridad?</p>

	PREVISIONES NORMATIVAS	Efectos inmediatos	Futuro del servicio
<p>Dec 441</p> <p>20 de marzo/20.</p> <p>Sent. C-154/20</p> <p>AAA</p>	<p>1. Excepcionalmente, donde no sea posible asegurar el acceso a agua potable mediante la prestación del servicio público de acueducto y/o los esquemas diferenciales, los municipios y distritos <u>deberán garantizarlo a través de medios alternos de aprovisionamiento como carrotanques, agua potable tratada envasada, tanques de polietileno sobre vehículos de transporte, tanques colapsibles, entre otros, siempre que se cumplan con las características y criterios de la calidad del agua:</u> tendrán en cuenta (i) que se debe garantizar el consumo básico, (ii) las características y criterios de la calidad de calidad del agua para consumo humano, y, (iii) evitarse las aglomeraciones de persona</p> <p>Decreto 465 de 2020. permite priorizar solicitudes de concesiones de agua</p> <p>La financiación de medios alternos es con SGP. Solo temporalmente.....</p> <p>1. Suspensión temporal de los incrementos tarifarios, imposibilidad de actualizar tarifas.</p>	<p>Consecuencia-D: se ha garantizado el acceso al agua potable con ESP o con medios alternos y con cargo a recursos que no se podrán utilizar a futuro para dichos abastecimientos....</p> <p>No hay aumentos tarifarios pero se difiere la actualización con IPC, cuando se acabe la emergencia</p>	<p>Si el Estado ha sido capaz de asegurar el acceso en Estado de Emergencia y tratándose de la concreción de un derecho humano, no se estima posible retroceder en el cumplimiento de dichas obligaciones – prohibición de la regresividad.</p> <p>Es una verdadera garantía del DHA, mínimo vital de agua.....</p> <p>Es un indicador para que el Estado cumpla con su deber de establecer la cantidad de agua, garantizar el mínimo y progresivamente eso sí realizarlo a través de esquemas adecuados de prestación de los servicios de agua y saneamiento.</p> <p>Presenta un problema complejo.....Si ya se ha garantizado el derecho el Estado no puede adoptar medidas regresivas.....</p> <p>Puede generarse un impacto de más del 6% de aumento de tarifas que debe contar con mecanismos de mitigación.</p>

	PREVISIONES NORMATIVAS	Efectos inmediatos	Futuro del servicio
<p>Dec 528</p> <p>7 de abril/2020.</p> <p>Sent. C-203/2020. M.P. Diana Fajardo Rivera.</p> <p>AAA</p>	<p>1. Pago diferido AAA. Facultativo: treinta y seis (36) meses el cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2, por los consumos causados durante los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica sin intereses.</p> <p>1. Obligatorio: si se establece una línea de liquidez así no la tomen. El Decreto 581 genera las condiciones de crédito con Findeter para materializar los pagos diferidos.</p> <p>1. Los prestadores pueden: diseñar opciones e incentivos a favor de sus suscriptores y/o usuarios que paguen 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.</p> <p>1. Giro directo de subsidios a prestadores.</p>	<p>Se dan alivios de pago a los usuarios y se garantiza al menos temporalmente suficiencia financiera...</p> <p>No se dice nada respecto de los comerciales e industriales ni se ha cambiado la línea conceptual respecto de los cobros de inmuebles desocupados (servicio de aseo)</p> <p>Garantiza suficiencia financiera</p>	<p>Implica que los pagos de los usuarios van a ser más altos por efecto de los pagos diferidos.....</p> <p>Qué sucede si el usuario o suscriptor que optó por el pago diferido se cambia de residencia?</p> <p>Qué sucede con la solidaridad?, debe el propietario responder por esos pagos?</p> <p>Los usuarios residenciales y comerciales del servicio de aseo no tendrían la obligación de cancelar (salvo los fijos) los costos de dicho servicio. Debería cambiar el criterio en función del consumo real.</p>

	PREVISIONES NORMATIVAS	Efectos inmediatos	Futuro del servicio
<p>Dec 580</p> <p>15 de abril/2020. M.P. José Fernando Reyes Cuartas.</p> <p>AAA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de subsidios 2. Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de los usuarios 3. Pago diferido para algunas entidades sin ánimo de lucro como Zoológicos, Tenedores de Fauna, Aviario, Acuarios 4. Aportes voluntarios de los usuarios. 5. Financiación de actividades del 441 con SGP 6. Ajustes regulatorios. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico debía expedir la regulación general que se requiera para implementar las medidas contenidas en los decretos legislativos. 	<p>La declaratoria de inexecutable trae como consecuencia:</p> <p>114 municipios aumentaron subsidios- Ya no aplica.</p> <p>No se alcanzó a implementar aporte solidario voluntario.</p> <p>Genera una señal de NO gratuidad....</p>	<p>Se queda sin herramientas la CRA para establecer medidas transitorias. Sin embargo para aliviar las cargas de los usuarios podría:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar el nivel de pérdidas para que el mínimo vital se garantice como una pérdida comercial a ser distribuida entre todos los usuarios del sistema. 2. Generar mecanismos para aplazar el cumplimiento de los POIR de tal manera que se mitiguen los impactos tarifarios que va a generar la acumulación del IPC y los pagos diferidos.

	PREVISIONES NORMATIVAS	Efectos inmediatos	Futuro del servicio
<p>Dec. 819</p> <p>4 de junio/2020.</p> <p>AAA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago diferido AAA. Extiende el plazo hasta el 31 de julio por 36 meses por concepto de cargos fijos y consumo, a los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2. 2. Pago diferido de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo para los usuarios de los estratos 3 y 4, industrial y comercial: podrán diferir 'por un plazo de veinticuatro (24) meses el cobro de las facturas. 3. Pago diferido a entidades sin ánimo de lucro. 4. Modifica el artículo 87.9 e incluye la posibilidad de que las Comisiones de Regulación “establecerán los mecanismos necesarios para garantizar la reposición y mantenimiento de estos bienes”. 5. Subsidio Rural: hasta 31 de diciembre del Ministerio a prestadores: “El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio podrá otorgar un subsidio a la demanda para aquellas organizaciones autorizadas para prestar servicios de agua potable, y hasta el 31 de diciembre de 2020. En las condiciones de asignación que determine el Ministerio. 6. Pago del servicio de aseo por entidades territoriales. Hasta el 31 de diciembre de 2020, las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo del servicio público de aseo de los usuarios girando al prestador del servicio los valores 	<p>Se dan alivios de pago a los usuarios y se garantiza al menos temporalmente suficiencia financiera...</p> <p>No se dice nada respecto de los comerciales e industriales ni se ha cambiado la línea conceptual respecto de los cobros de inmuebles desocupados (servicio de aseo)</p> <p>Importante pero puede no tener nada que ver con la emergencia económica.</p>	<p>Implica que los pagos de los usuarios van a ser más altos por efecto de los pagos diferidos</p> <p>Los usuarios residenciales y comerciales del servicio de aseo no tendrían la obligación de cancelar (salvo los fijos) los costos de dicho servicio. Debería cambiar el criterio en función del consumo real.</p> <p>Ya existía el aporte bajo condición en la Ley.... No se entiende la razón de ser de esta medida “subsidio a la demanda”</p>

	PREVISIONES NORMATIVAS	Efectos inmediatos	Futuro del servicio
<p>De C 517 4 de abril/ 20.</p> <p>Sent. C- 187/ 2020. M.P. Cristi na Pard o Schle sing er</p> <p>EyG</p>	<p>1. Pago diferido. Las comercializadoras de energía y gas pueden diferir por 36 meses del consumo básico, sujeto a la línea de crédito.....</p> <p>1. Crea Aporte voluntario "Comparto mi energía".</p> <p>1. Autoriza la adopción de medidas extraordinarias en la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible. “así como adoptar de manera transitoria todas aquellas medidas, disposiciones tarifarias y regímenes regulatorios especiales que considere necesarios..... Para mitigar los efectos del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica sobre los usuarios y los agentes de la cadena de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, y sus actividades complementarias”.</p>	<p>Se dan alivios de pago a los usuarios y se garantiza al menos temporalmente suficiencia financiera...</p> <p>Permite mayores aportes de solidaridad – voluntarios para estratos altos.</p> <p>Da amplias facultades a la CREG para adoptar medidas regulatorias de mitigación.</p>	<p>Implica que los pagos de los usuarios van a ser más altos por efecto de los pagos diferidos.</p> <p>La CREG puede haberse desbordado en la expedición de medidas regulatorias, la norma es muy amplia. Dichas medidas tienen vocación de permanencia. ESTA MEDIDA HOY NO LA TIENE LA CRA.... LA PERDIOÓ CON LA CAIDA DEL DECRETO 580.</p>

SIN EMBARGO.... LAS MEDIDAS SON INSUFICIENTES

Se evidencia que las tarifas van a subir en términos reales para los usuarios mientras que la capacidad de pago y la economía cae en niveles de casi el 20% del PIB. En este entendido, se deben generar medidas reales que mitiguen el impacto de la emergencia sin afectar suficiencia financiera:

- . Evaluar la rentabilidad del prestador de tal suerte que se comporte de forma similar a otros sectores. Suficiencia financiera.
 - . Exoneración de impuestos directos a los prestadores para que los beneficios se trasladen a los usuarios.
 - . Ofrecer beneficios crediticios y tasas compensadas a los prestadores con amplios periodos de gracia para que esos beneficios financieros se trasladen a los usuarios.
 - . Exonerar del pago de parafiscales a las empresas de servicios públicos domiciliarios durante el término de la emergencia con el fin de que se retire este componente de la tarifa.
- Permitir replantear el POIR para que sea posible reducir los cobros por concepto de CMI según criterio del mismo prestador.

SIN EMBARGO.... LAS MEDIDAS SON INSUFICIENTES

Se evidenció que el Estado es capaz de garantizar el acceso. El tema: las condiciones en que se garantiza. Es urgente avanzar en la obligación del estado de asegurar “el derecho humano al Agua”... hace parte de los derechos fundamentales.

Es preciso reevaluar el debate de gratuidad. Alguien debe pagar por el servicio y existen alternativas: i. un mayor reconocimiento en pérdidas comerciales del prestador que finalmente todos pagan, ii. generar un usuario especial - municipio que lo asume, subsidios especiales, etc. Es necesario que se realicen los estudios para determinar los criterios de distribución y asignación de mínimo vital a cargo del estado a través de esquemas de solidaridad.

Dichos subsidios deberán atarse a los programas de ayudas a familias más vulnerables del Gobierno Nacional.

No es posible aumentar el marco de responsabilidades de los municipios y distritos si que se asignen los recursos para que puedan cumplir dichas competencias. La asignación de competencias y responsabilidades debe ir acompañada de fondos para su cumplimiento.



ILAGUA
Instituto Latinoamericano del Agua

Universidad
Externado
de Colombia

MUCHAS GRACIAS