

Preguntas y  
respuestas acerca de  
**SERVICIOS PÚBLICOS**  
ante **COVID-19**

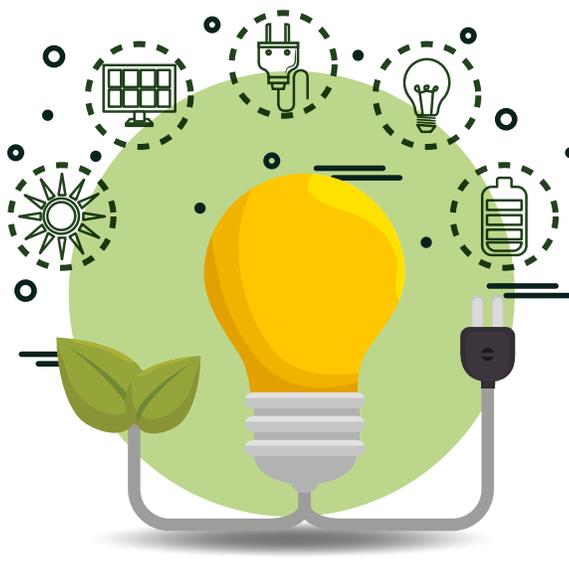


**Preguntas y**  
**respuestas** acerca de  
**SERVICIOS PÚBLICOS**  
ante **COVID-19**

#ProBonoenCovid19.

# 01.

## ¿Existe una exención de pago frente a los **servicios públicos** esenciales durante la cuarentena?



Si bien no se dio una exención (que se elimine la obligación) de pago de los **servicios públicos esenciales** durante este periodo, sí se ha habilitado la reconexión de los servicios de agua y alcantarillado y de energía eléctrica durante la cuarentena (esto es, en principio, hasta el 27 de abril), a quienes se les haya cortado el respectivo servicio por falta de pago.

En el caso del **servicio de energía eléctrica**, esta se hará como mínimo a los usuarios residenciales más vulnerables a los **usuarios de estratos 1, 2 y 3**, en todo el territorio nacional.

# 02.

Si me fue suspendido el servicio de agua por falta de pago, **¿Se podrá reconectar teniendo en cuenta las medidas establecidas por la cuarentena?**

Si el servicio de agua te fue suspendido por falta de pago, podrás solicitar su reconexión durante el periodo de cuarentena (hasta el 27 de abril).

De acuerdo con las medidas establecidas por el gobierno y por la Comisión de Regulación de agua potable y saneamiento básico en relación con la cuarentena decretada por el gobierno nacional, se deberá reconectar el servicio aquellas personas que lo tengan suspendido, excepto si el corte o suspensión se dio por fraude al servicio.



# 03.

Si aún no han reconectado el servicio de agua, **¿Cómo puedo solicitar la reconexión? ¿A quién puedo contactar?**

---

Para solicitar la reconexión del servicio de agua, debes contactar con la empresa prestadora del servicio de acueducto, vía telefónica o a los correos electrónicos que haya dispuesto la compañía mediante su página web **[www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)**.

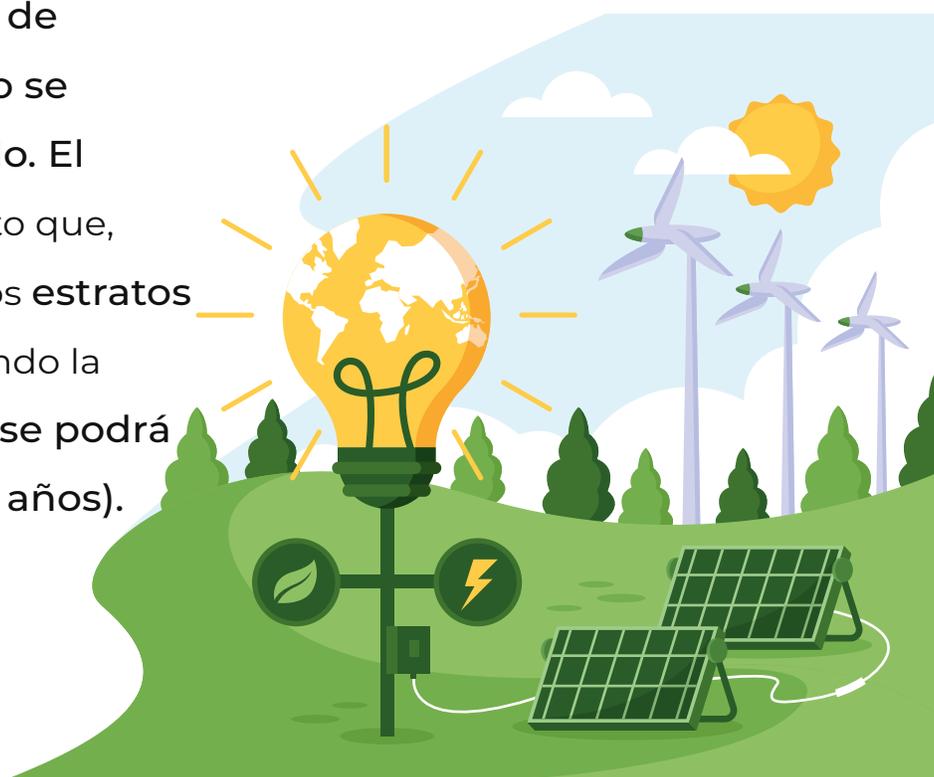
En caso de que no consigas una respuesta inmediata, podrás presentar un derecho de petición para la reconexión, a través de los canales de comunicación que la empresa prestadora haya establecido para atender este tipo de requerimientos.



# 04.

## ¿Cuánto tiempo se congelará el cobro de servicios públicos?

Actualmente el pago de servicios públicos no se encuentra congelado. El gobierno ha dispuesto que, para los usuarios de los estratos 1 y 2 se seguirá cobrando la factura, pero el pago se podrá diferir a 36 meses (3 años).



Adicionalmente habrá un descuento del 10% para los usuarios de estos estratos que paguen la factura a tiempo. Finalmente, se hará la reconexión gratuita a todos los usuarios residenciales que no tuviera el servicio activo y se elimina el aumento en la tarifa.

#ProBonoenCovid19.

05.

## ¿Qué pasa si la cuarentena se extiende, las medidas se extenderán también?

---

Las medidas de flexibilización en el pago de los servicios públicos estarán vigentes mientras dure el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, es decir, hasta el próximo 27 de abril de 2020. Si dicha situación de Emergencia es extendida, corresponderá al Gobierno Nacional determinar cuáles medidas se extienden y cuáles no, toda vez que esta extensión no aplica de forma automática.

06.

## ¿Hay un mínimo o máximo en el pago de los servicios públicos esenciales?

---

Si, la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), define las fórmulas y los topes tarifarios para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), hace lo propio para los servicios de energía y gas.

07.

**¿Es cierto que el cobro del servicio de agua estará congelado durante la cuarentena?**

---



No, hasta el momento el Gobierno Nacional no ha congelado el pago de ningún servicio público.

Lo que se ha estipulado es que a las personas que se encuentren en mora con el pago del servicio de agua, deberá reconectársele gratuitamente el servicio, de inmediato. A su turno los municipios deberán garantizar el acceso al agua a todos los habitantes, considerando la necesidad de lavado de manos y desinfección continua que se requiere para prevenir el contagio del COVID-19. En cualquier caso deberá seguirse pagando el servicio.

#ProBonoenCovid19.

08.

## ¿Puedo pagar mis servicios públicos sin salir de mi casa? ¿Qué han dicho las autoridades?

---

Las normas no han contemplado ninguna medida particular sobre el pago de los servicios públicos de manera remota en el marco del COVID-19. Sin embargo, muchos de los prestadores de servicios públicos domiciliarios cuentan con convenios con entidades bancarias para realizar los pagos a través de los sistemas de pago en línea, no presenciales, que deben ser promovidos durante la cuarenta.

09.

## ¿Qué otros cobros de **servicios públicos** estarán congelados?

---

Aunque no se ha congelado ningún cobro, en materia de energía eléctrica y gas se ha señalado que las empresas prestadoras **podrán diferir en 36 cuotas sin interés los cobros de la facturación actual y la siguiente (dos facturaciones) para los hogares ubicados en estrato 1 y 2.** Igualmente, se ha autorizado a los alcaldes para que, si estuvieren en capacidad, subsidien con recursos territoriales estos costos (aunque no es una obligación para ellos).

#ProBonoenCovid19.



Información actualizada al 7 de abril de 2020

Síguenos en nuestras redes sociales:



**Fundación ProBono Colombia**



**@ProBonoColombia**

#ProBonoenCovid19.



**Coautores:** Esteban Lagos (Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría), María Clara Estrada Galeano (Gómez Pinzón Abogados), Juanita Fonseca Duffo (Gómez Pinzón Abogados), Nicolás Rocha (Gómez Pinzón Abogados).

**Diseñado por:** Carolina Mosquera Mosquera. Publicista.

Imágenes tomadas de freepik.

#ProBonoenCovid19.

**Preguntas y**  
**respuestas** acerca de  
**SERVICIOS PÚBLICOS**  
ante **COVID-19**

#ProBonoenCovid19.