

Bucaramanga,

20200330031578 12 de junio de 2020

Señores

**CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

Dr. Henry López Beltrán

Secretario General

Bucaramanga - Santander

[sistemas@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:sistemas@concejodebucaramanga.gov.co)

[Secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:Secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co)

**Referencia:** Comunicación de Proposición No. 002 de junio de 2020  
Radicado No. 20200320023555 del 08 de junio de 2020

Respetado Dr. López;

En respuesta a la comunicación del asunto, con ocasión de la cual se nos corre traslado para responder el cuestionario de la proposición efectuada para el desarrollo de debate de control político, sobre lo que se ha denominado en el referido documento como "*la problemática de aumento de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Bucaramanga*" y se informa sobre la plenaria que se espera realizar, le manifestamos anticipadamente que, la referida sesión será atendida por nuestro Gerente, el ingeniero Mauricio Montoya Bozzi, con el acompañamiento de un equipo de profesionales de la entidad, quienes soportarán el desarrollo de la sesión y atenderán las inquietudes planteadas en la referida proposición.

Agradecemos de manera especial que, en atención a las medidas de aislamiento y distanciamiento social impuestas en procura de prevenir la propagación del contagio por el Covid-19, se habilite un mecanismo electrónico que permita nuestra conexión remota a la sesión, facilitando así la participación de los representantes de Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. en adelante ESSA, sin poner en riesgo la salud de los ciudadanos, participantes en la sesión y de nuestros colaboradores.

Sea lo primero señalar que, en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social por causa del Coronavirus "COVID 19" ESSA, ha adoptado las medidas necesarias tendientes a prevenir, controlar la propagación y mitigar los efectos del virus, y de manera especial a satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Bajo las anteriores consideraciones emitimos respuesta en su orden, a cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario remitido:

**1. *Sírvase informar ¿cuáles han sido los últimos cambios en la vigencia 2019-2020 en la regulación emanadas por la CREG o la CRA, según su ente regulador, que tengan impacto en las tarifas del servicio público domiciliarios?***

A continuación, se relacionan las últimas Resoluciones que impactan el cálculo del Costo Unitario (CU) de la prestación del servicio de energía eléctrica:

- **Resolución CREG 015 de 2018:** Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional.
- **Resolución CREG 103 de 2019:** Por la cual se aprueban las variables necesarias para calcular los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.
- **Resolución CREG 158 de 2019:** Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. contra la Resolución CREG 103 de 2019.
- **Resolución CREG 007 de 2020:** Por la cual se modifica la tasa de retorno para la actividad de distribución de energía eléctrica, aprobada en la Resolución CREG 016 de 2018.
- **Resolución CREG 012 de 2020:** Por la cual se establece una opción tarifaria para definir los costos máximos de prestación del servicio que podrán ser trasladados a los usuarios regulados del servicio público de energía eléctrica.
- **Resolución CREG 058 de 2020:** Por la cual se adoptan medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica.
- **Resolución CREG 104 de 2020:** Por la cual se modifica parcialmente y de manera temporal, la Resolución CREG 186 de 2010.

**2. *Sírvase informar ¿cuántas solicitudes, quejas y recursos han sido interpuestos por los usuarios sobre el cobro del servicio público domiciliario que presta su empresa en la vigencia 2019 y en lo que va en la vigencia 2020? Sírvase discriminar por mes, y realizar un comparativo.***

De acuerdo a lo solicitado le informamos que en el año 2019 atendimos 7.575 PQRs y en lo corrido del año 2020 a corte 30 de mayo hemos atendido 10.117 PQRs, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica histórica de los requerimientos asociados a la facturación, presentados por los usuarios de toda el área de influencia de ESSA, para los años 2019 y 2020 discriminados por mes:



**3. *Sírvase informar ¿cuántas de las respuestas a las quejas sobre los cobros han sido aceptadas, y, en consecuencia, se ha procedido a hacer los ajustes económicos sobre la tarifa cobrado en la vigencia del 2020?***

Para iniciar es importante indicar que la obligación legal que le asiste a ESSA es la de recibir y resolver de forma clara, oportuna y de fondo las PQR´s presentadas por los usuarios, lo cual en palabras de la Corte Constitucional no implica otorgar lo pedido por el interesado, en razón de que existe una abierta diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido.

Bajo la anterior precisión le informamos que en lo corrido del año 2020 se han gestionaron un total de 832 PQRs relacionadas con incremento tarifario, de las cuales 30 han sido resueltas de manera favorable al usuario, es importante tener en cuenta que la mayoría de estas solicitudes parten del desconocimiento de la forma de fijación de las tarifas de energía eléctrica, las cuales son totalmente reguladas, lo que significa que se determinan con base en las metodologías que expide la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

**4. *¿Cuáles han sido los mecanismos que ha dispuesto su empresa para dar trámite de forma celer y oportuna a las quejas de los usuarios de los servicios prestados?***

En tiempos de normalidad ESSA cuenta en su área de influencia con 60 oficinas presenciales disponibles, adicionalmente con 7 puntos de atención a través de convenios con las administraciones municipales y un municipio más atendido a través de la oficina

móvil; no obstante, en el marco de la crisis mundial afrontada a causa de la Pandemia coronavirus Covid-19, atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional y las autoridades administrativas, hemos priorizado el uso de las plataformas digitales y reforzado los canales de atención no presenciales, los cuales nos permiten atender de forma ágil y oportuna, las quejas presentadas por nuestros clientes/usuarios, entre ellas:

- **Línea gratuita de servicio al cliente:** En la línea gratuita 01 8000 971 903 ofrecemos atención al cliente 24 horas al día, los 7 días de la semana. Aquí pueden solicitar información asociada a su factura: resolver inquietudes, realizar abonos, solicitar duplicados y conocer el saldo; también reportar daños o emergencias, radicar sus peticiones, quejas y reclamos, así mismo verificar la identidad de nuestros trabajadores, entre otros trámites.
- **Línea gratuita de reporte de daños y/o emergencias:** En la línea gratuita 115 ofrecemos atención al cliente 24 horas al día, los 7 días de la semana, a través de ella los usuarios pueden resolver inquietudes y reportar daños o emergencias.
- **Página web:** En nuestra página en internet www.essa.com.co a través de la opción “transacciones” nuestros usuarios tienen la facilidad de:
  - Conocer su factura (duplicado).
  - Realizar el pago del servicio de energía a través del botón PSE.
  - Radicar una petición, queja, reclamo o recurso.
  - Conocer el contenido de su notificación por aviso.
  - Realizar el reporte de daños o emergencias.
  - Información relacionada con las tarifas de energía.
  - Información sobre nuestros requisitos y trámites.
  - Solicitar la factibilidad del servicio de energía.
  - Solicitar generación a pequeña escala.
  - Cita para constructores.
- **Chat en línea:** En nuestra página web o en la APP gratuita de ESSA nuestros usuarios pueden encontrar el acceso al Chat en línea, en donde uno de nuestros creadores de experiencia le ayudará a resolver inquietudes sobre la prestación del servicio de energía. El horario de atención de este canal es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábado: 8:00 a 2:00 p.m.
- **APP ESSA:** Adicional a lo anterior, en nuestra aplicación gratuita ESSA, nuestros clientes y usuarios tienen a su disposición una lista de posibilidades informativas y de autogestión.

- **Canales presenciales:**

Conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 749 de 2020, mediante el cual se ordenó la extensión del aislamiento preventivo obligatorio; y en cumplimiento a la Resolución número 734 de 2020 y Resolución 666 de 2020, se ha reestablecido la atención a clientes y usuarios las siguientes oficinas de ESSA:

Oficina	Horario de atención	Fecha de apertura
<b>Principal San Gil</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 1:00 a 4:30 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 1:00 a 5:30 p.m.	19/05/2020
<b>Málaga</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 1:00 a 3:00 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 1:00 a 3:00 p.m.	19/05/2020
<b>Oiba</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m.	19/05/2020
<b>Lebrija</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.	19/05/2020
<b>Cimitarra</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.	20/05/2020
<b>San Vicente de Chucurí</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.	21/05/2020
<b>Piedecuesta</b>	lunes, martes, miércoles, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.	26/05/2020
<b>San Alberto</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.	26/05/2020
<b>Zapatoca</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.	27/05/2020
<b>Puerto Wilches</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:30 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:30 p.m.	11/06/2020
<b>Principal Bucaramanga</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 1:00 a 4:30 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 1:00 a 5:30 p.m.	17/06/2020
<b>Principal Barbosa</b>	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua	17/06/2020
<b>Sabana de Torres</b>	lunes, martes, jueves y viernes: 7:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:30 p.m. miércoles: 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 a 4:30 p.m.	17/06/2020

Con el fin de proteger la salud de nuestros usuarios, colaboradores y de la comunidad en general, y atendiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional se mantendrá el cierre de las demás oficinas de atención presencial hasta nuevas indicaciones.

**5. *Sírvase informar ¿qué directrices ha recibido por parte de la Superintendencia y de las Comisiones de Regulación para evitar incrementos en las tarifas de los servicios públicos prestadora por su entidad durante la emergencia sanitaria?***

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) el 14 de abril de 2020 expidió la Resolución CREG 058, mediante la cual, se dictan medidas para que los comercializadores de energía den aplicación a la opción tarifaria definida mediante Resolución CREG 012-2020, estableciendo el congelamiento del Costo Unitario.

Adicionalmente, la CREG publicó la Resolución 104 de 2020, por la cual se modifica parcialmente y de manera temporal la Resolución CREG 186 de 2010. La anterior modificación permite el congelamiento de las tarifas aplicables a los estratos 1 y 2.

Es preciso referir que ESSA ha dado absoluto cumplimiento las anteriores resoluciones y en general a todas las disposiciones normativas y regulatorias expedidas por el Gobierno Nacional y las autoridades administrativas, en el marco de la emergencia sanitaria.

**6. *Sírvase informar ¿cuáles han sido las medidas adoptadas por su empresa que favorezcan a los usuarios en el cobro de las tarifas dentro de la emergencia sanitaria?***

ESSA es una empresa comprometida con el cumplimiento estricto de las disposiciones normativas y regulatorias que le sean aplicables y por ello, dando alcance al Decreto Legislativo 517 del 4 de abril de 2020 y la Resolución CREG 058 de 2020, ha implementado las siguientes medidas:

- a) Descuento por pago oportuno.** Medida dirigida a los usuarios de los estratos 1 y 2, donde se otorga un descuento del 10% al consumo de energía, para los clientes que realicen su pago antes o en la fecha establecida en la factura como pago oportuno. En caso de hacer el pago con posterioridad a la fecha límite, se dejará pasar este beneficio. Es importante recordar que en la factura de energía se incluye el cobro del impuesto municipal de alumbrado público, servicio de aseo en algunos casos, conexos y otros no asociados al servicio de energía, los cuales no serán objeto de este descuento.
- b) Pago diferido del servicio de energía y periodo de gracia.** Los usuarios de estratos 1, 2, 3 y 4 que lo requieran, podrán diferir el pago de los consumos de energía de las facturas de abril, mayo y junio, en las siguientes condiciones:
- Estratos 1 y 2 podrán diferir su pago hasta en 36 meses
  - Estratos 3 y 4 podrán diferir su pago hasta en 24 meses

ESSA ofrece un periodo de gracia de 2 meses para el primer pago de facturas diferidas, esta opción de pago diferido es para el valor facturado por el consumo de energía y no

aplica para los conceptos recaudados para terceros como el impuesto de alumbrado público o el servicio de aseo. Se entenderá que un usuario residencial de estrato 1 al 4 se acoge a la medida de pago diferido cuando no realiza el pago de la factura, en el plazo previsto por la empresa como pago oportuno.

Los usuarios que se acojan a la medida de pago diferido podrán cancelar en cualquier momento el saldo total a pagar de cada factura, sin aplicación de sanciones. Para los usuarios estratos 1 y 2 hasta el consumo de subsistencia no se cobrará tasa de financiación. Para los demás consumos y estratos, aplicará las tasas de financiación definidas en la Resolución CREG 058 de 2020. Este beneficio podrá ser utilizado por más del 80% de los usuarios de ESSA en toda el área de cobertura.

**c) Financiación para clientes de estratos 5, 6, clientes comerciales e industriales.**

Desde el pasado 30 de marzo se habilitaron condiciones especiales de financiación para estos clientes, las cuales son transitorias, por el tiempo de la contingencia.

**d) Se congela el Costo Unitario (CU) del servicio.** ESSA beneficiando a los usuarios y acogiendo las medidas establecidas en la Resolución CREG 058 de 2020, mantendrá estable el Costo Unitario (CU) del servicio de energía durante 6 meses, es decir, el CU será el mismo publicado el 17 de febrero, medida que irá en principio hasta el mes de julio. La tarifa para estratos 1 y 2 tendrán una variación equivalente solo a la inflación.

Cabe mencionar que ESSA desde marzo se encontraba aplicando la opción tarifaria según la Resolución CREG 012 publicada en diario oficial el diecisiete (17) de febrero del 2020.

**e) Aporte voluntario: “Comparto mi energía”.** Medida que aplica a estratos 4, 5, 6, clientes comerciales e industriales, que deseen realizar su aporte de manera voluntaria y así ayudar a mantener las medidas adoptadas y continuar con el normal funcionamiento del sistema eléctrico nacional.

**f) Para los usuarios con Medida Prepago, se indicó:**

- Se habilitó el adelanto de recarga para que a través de la línea **01 8000 971 903** puedan solicitar los adelantos, y dichos adelantos se congelarán hasta cuando se retire la contingencia para ser cargado como parte del diferido del cliente; en la APP de ESSA también están habilitados los adelantos de recarga, pero el cliente la puede hacer cada una por \$10.000 hasta máximo completar los \$50.000/mes.
- Se indicó, de igual manera que en el adelanto de carga, el 100% del valor de la recarga será para consumo de energía.

- Se suspendió el descuento del 10% de abono a la deuda, tanto para quienes recarguen en puntos de recaudo físico, como para quienes realicen adelanto de recargas.
- Los clientes con energía Prepago se ubican en Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Parra, Puerto Wilches, Sabana de Torres, San Rafael de Chucurí, San Alberto, San Martín, Cantagallo, La Esperanza, San Pablo, Aguachica, Río de Oro, Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija, Piedecuesta y Rionegro.

Así mismo, implementamos las siguientes medidas especiales para aliviar la carga de las familias:

- **Se reconectó** gratuitamente el servicio de energía a más de 14.000 familias santandereanas que lo tenían suspendido por falta de pago.
- Durante la emergencia sanitaria **no se harán suspensiones** del servicio a las familias en mora.
- **No se cobrará a los clientes residenciales los intereses de mora** originados en el no pago o pago inoportuno del servicio generado en este período, y hasta por un mes después de levantarse el aislamiento preventivo obligatorio.
- Como beneficio a los 28.000 **usuarios con medidores prepago**, se habilitaron los **avances de recargas a través de la línea de atención gratuita 01 8000 971 903** de manera que no tengan que salir de sus hogares. Estos consumos serán financiados a largo plazo y sin intereses.

Es importante mencionar que estas medidas son en su mayoría soportadas con recursos de la empresa, adquiriendo créditos bancarios, lo que implica un significativo esfuerzo económico, teniendo en cuenta las disminuidas condiciones de recaudo que se han evidenciado en estos meses, no obstante, es nuestra prioridad garantizar la continuidad del servicio durante esta contingencia.

- g) Asunción del pago de servicios públicos por parte de entidades territoriales.** Conforme a lo previsto en el artículo 7 del Decreto 517 de 2020, modificado por el parágrafo 3 del artículo 9 del Decreto 574 de 2020, el Gobierno Nacional habilitó a las entidades territoriales para que asuman total o parcialmente el costo de los servicios públicos de energía eléctrica o de gas combustible de los usuarios dentro de su jurisdicción, durante el periodo de Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, es decir, inicialmente hasta el próximo 31 de agosto.

Esta invitación a todos los mandatarios del País ha sido reiterada por la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios<sup>1</sup> con el fin de evitar la afectación de la estabilidad financiera de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y además, recordando que ninguna de las medidas contenidas en el Decreto 517 del 2020, está orientada a suministrar servicios de energía eléctrica y gas combustible de forma gratuita, máxime considerando que legalmente está prohibida la gratuidad de los servicios públicos domiciliarios.<sup>2</sup>

En virtud de lo anterior, ofrecemos nuestro incondicional acompañamiento al Municipio de Bucaramanga en las medidas que desee adoptar, con el fin de aplicar la asunción de pago de que trata este Decreto.

**7. En el transcurso de la vigencia 2020 ¿ha realizado suspensión y/o terminación del contrato de condiciones uniformes? En caso de ser afirmativa la respuesta sírvase informar el motivo, y el mes en el cual se realizó la suspensión y/o terminación del contrato de condiciones uniformes. Especificar el estrato del usuario objeto de la medida.**

ESSA durante el periodo referido no ha dado por terminada la relación contractual regulada mediante el Contrato de Condiciones Uniformes con ningún usuario, así mismo, desde el 20 de marzo de 2020, no se han realizado suspensiones del servicio de energía eléctrica.

Con relación a las suspensiones realizadas antes del 20 de marzo de 2020, es importante indicar que su causa estuvo asociada a la morosidad del usuario por el no pago del servicio de energía. A continuación, se exponen las estadísticas de dichas acciones:

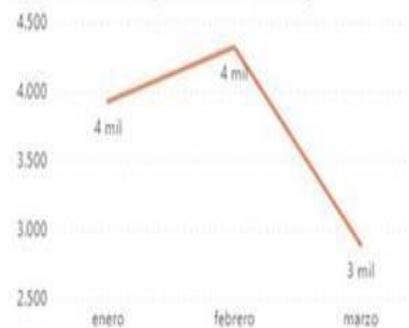
Acciones municipio de Bucaramanga

D_CLASE_SERVICIO	enero	febrero	marzo	Total
Residencial	2978	3429	1877	8284
Industrial	129	126	133	388
Comercial	824	771	882	2477
<b>Total</b>	<b>3931</b>	<b>4326</b>	<b>2892</b>	<b>11149</b>

Acciones municipio de Bucaramanga

ESTRATO	enero	febrero	marzo	Total
1	1089	1271	535	2895
2	793	921	412	2126
3	623	735	472	1830
4	382	415	374	1171
5	42	31	35	108
6	49	56	49	154
<b>Total</b>	<b>2978</b>	<b>3429</b>	<b>1877</b>	<b>8284</b>

Acciones municipio de Bucaramanga



**8. Si el aumento de la tarifa de energía para los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2020 tienen relación con el aumento del precio de energía en bolsa (MEM), ¿Qué acciones tomó ESSA durante dicho periodo para evitar una alta**

<sup>1</sup> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - [Circular Externa 20201000000174](#) del 13 de abril de 2020

<sup>2</sup> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - [Circular Externa 20201000000144](#) del 13 de abril de 2020

***exposición a la volatilidad con mercado, y que esta no impactara a los usuarios finales del mercado regulado?***

Debemos recordar que el componente G (Generación) representa el costo de compra de la energía que realiza el comercializador en el Mercado de Energía Mayorista. Su variación está sujeta tanto a los precios de la Bolsa de Energía (mercado de energía eléctrica en donde se transa diariamente toda la energía necesaria para abastecer a los usuarios conectados al Sistema Interconectado Nacional) como a los precios de los contratos bilaterales de suministro de largo plazo con destino al mercado regulado que los comercializadores adquieren mediante convocatoria pública.

La gestión eficiente de las compras de energía realizada por ESSA se refleja en 2 factores;

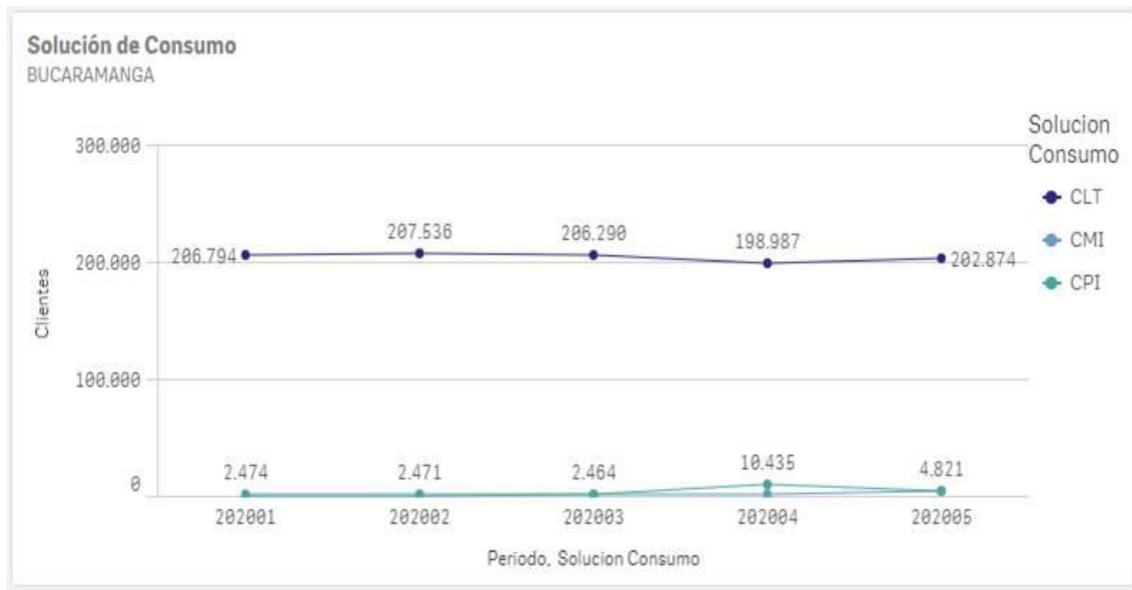
- 1) La baja exposición en bolsa presentada durante las transacciones de los meses de enero a abril de 2020, que en promedio representa el 12% del total de la energía adquirida para atender nuestros usuarios.
- 2) Los precios eficientes en los contratos bilaterales para adquirir la energía a largo plazo, los cuales presentan una disminución del 2% en comparación con los precios promedio de los contratos del mercado.

***9. Sírvase informar cómo se han hecho las mediciones del consumo a los suscriptores de los servicios públicos de la ciudad en el transcurso de la vigencia 2020, la periodicidad con que se practicaron y cuales han sido las mediciones practicadas durante esta vigencia.***

ESSA ha realizado el cobro a sus usuarios de acuerdo a lo establecido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es decir, por toma de lectura mensual del equipo de medida, ahora bien, en los casos en los que no es posible tomarla por factores diversos y externos a ESSA, tales como falta de acceso al predio, medidor en mal estado, entre otros, se ha dado igualmente aplicación a lo previsto en la Ley, la regulación y el Contrato de Condiciones Uniformes de ESSA y en consecuencia, el valor se ha establecido con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario.

Es preciso advertir que respecto a la medición de los consumos la Resolución CREG 064 de 2020 en su artículo 2, adiciona al artículo 14 de la Resolución CREG 058 de 2020, en el sentido de adoptar medidas transitorias para la medición por consumos promedios y establece que durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria y cuando por prohibición expresa de los usuarios o por causas ajenas a su debida diligencia, el comercializador de energía no pueda realizar la actividad de lectura de los equipos de medida, podrá realizar la medición con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario.

A continuación, presentamos una estadística de la solución de consumos para el Municipio de Bucaramanga:



De acuerdo a lo anterior, observamos que, por clase de servicio, el impacto en cobros diferentes a lectura tomada se observa en el mes de abril, especialmente en las clases de sector comercial, industrial (por imposibilidad para acceder al medidor para toma de lectura) y residencial (especialmente conjuntos residenciales donde por medidas ante Covid-19 no nos permitían ingresar a la caja de medidores, con el fin de tomar la lectura).

Es importante resaltar que en el municipio de Bucaramanga se ha mantenido la toma de lectura durante los meses de aislamiento preventivo obligatorio decretado por el gobierno nacional, en el mes de marzo se realizó cobro de consumos por lectura tomada al 98%, en abril al 94% y en mayo al 96% del total de los clientes.

**10. Si no se ha podido practicar mediciones y en consecuencia se ha liquidado el valor del servicio con fundamento en promedio de consumos de otros periodos del mismo usuario o con base en promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares o con base en aforos individuales, por favor manifieste cuales han sido las razones que han imposibilitado las prácticas de las mediciones pertinentes para establecer el valor del servicio con fundamento en el consumo del suscriptor.**

Las situaciones que se presentan y que no han permitido realizar el cobro del servicio por toma de lectura, la cual es registrada por el equipo de medida, son las siguientes:

- Imposibilidad de acceder al medidor cuando este está instalado en el interior del predio y no hay nadie en él al momento de la toma de lectura o se impide el acceso al personal de ESSA.
- Medidor en mal estado.
- Situaciones ambientales como avalanchas, quebradas desbordadas, protestas, entre otros.
- Medidas de aislamiento preventivo total y obligatorio que por disposición de algunos municipios han impedido el acceso de ESSA y en consecuencia, se hace imposible efectuar las labores de lectura en los equipos de medida de cada usuario.

**11. Manifieste cuál de las siguientes formas para establecer el valor del servicio en periodos en que no sea posible medir el consumo ha adoptado su empresa según dispongan los contratos uniformes: 1) Con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, 2) Con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares 3) Con base en aforos individuales. Además, manifieste cual es la fórmula aplicada para realizar el cálculo del valor del servicio en aplicación de cualquiera de los tres casos anteriormente enunciados.**

Reiteramos lo dicho en el numeral 9, en el sentido de indicar que en los casos en los que no es posible la toma de lectura, se ha dado aplicación a lo previsto en la Ley, la regulación y el Contrato de Condiciones Uniformes de ESSA y, en consecuencia, el valor se ha establecido con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario.

Es imperioso referir que, el sustento normativo para aplicar el cobro por promedio consumido, está dado en la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y el Contrato de Condiciones Uniformes de ESSA:

- **Ley 142 de 1994.** Artículo 146 “(...) Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales (...)”.
- **Resolución CREG 108 de 1997.** Define el consumo promedio como aquel que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

- **Contrato de Condiciones Uniformes de ESSA.** Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse con base en el consumo promedio del usuario o de usuarios que estén en circunstancias similares. En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos. El consumo promedio se calcula sumando los consumos individuales y dividiendo por 6 o 3 dependiendo de la periodicidad.

**12. Manifieste si durante la vigencia 2020 ha recurrido a alguna de las 3 formas para calcular el valor del servicio en ausencia de medición del consumo, y en el caso de haber recurrido a alguna de estas formas, a qué se debe la ausencia de mediciones del consumo durante el 2020.**

Nos remitimos a lo contestado en los numerales 9, 10 y 11.

**13. ¿Cuántos congelamientos han realizado sobre las tarifas de servicios públicos?**

El valor del Costo Unitario (CU) del servicio de todos los usuarios de ESSA de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 058 de 2020, se encuentra congelado desde el pasado mes de marzo, es decir, el CU aplicado es el mismo publicado el 17 de febrero, medida que se extenderá en el tiempo en los términos del artículo 12 de la referida Resolución.

**14. ¿Cuáles han sido las determinaciones tomadas para garantizar facilidad de pagos por las deudas de los usuarios?**

Las principales medidas adoptadas por ESSA en este sentido son *descuento por pago oportuno, pago diferido del servicio de energía, periodo de gracia y financiación para clientes residenciales, comerciales e industriales*, las cuales fueron explicadas en los literales a), b) y c) del numeral 6.

**15. ¿Se ha continuado cobrando tarifas de recolección a aquellos empresarios que han tenido que cerrar sus negocios por la crisis?**

Las actividades realizadas por ESSA en desarrollo de su objeto social son generación, transmisión, distribución y comercialización del servicio público domiciliario de energía eléctrica, de manera que el servicio aducido no es prestado por ESSA.

Es importante aclarar que, con relación a otros conceptos incluidos por disposición legal en nuestra factura, tales como alumbrado público y aseo, ESSA solo actúa como agente facturador y recaudador en virtud de un convenio de facturación conjunta, sin embargo, en estos casos el sujeto activo del impuesto o titular de la obligación sigue siendo el Municipio

o la empresa prestadora del servicio de aseo, según el caso y ESSA no tiene injerencia alguna en la fijación de sus tarifas.

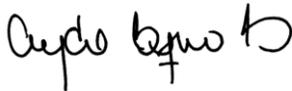
**16. ¿Se ha garantizado el suministro continuo de agua a los tanques comunitarios?**

No aplica a ESSA.

Para finalizar, reiteramos que ESSA E.S.P. en todo momento y máxime ante la crisis mundial afrontada a causa de la Pandemia, ha asumido una actuación empresarial ambiental y socialmente responsable, con fundamento ético a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés, y por ello, actualmente tiene como pilar fundamental la satisfacción de las necesidades de sus usuarios prestando un servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, priorizando el uso de las plataformas digitales y reforzando los canales de atención no presenciales en el marco de la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio.

Quedamos atentos al recibido de la citación a la sesión plenaria virtual y la determinación del mecanismo para la conexión remota a aquella, por quienes en representación de ESSA atenderán la convocatoria.

Cordial saludo,



**AYDA CONSUELO BAQUERO BERMUDEZ**  
Jefe Área Gestión Comercial