

GUÍA PARA EL USUARIO

Regulación de los Servicios Públicos
Domiciliarios de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo



GUÍA PARA EL USUARIO

**Regulación de los Servicios Públicos
Domiciliarios de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo**



MINVIENDA



ÍNDICE

Juan Manuel Santos Calderón *Presidente de la República*

Miembros Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA:

Luis Felipe Henao Cardona, *Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio*

Gabriel Vallejo López, *Ministro de Ambiente y Desarrollo Territorial*

Alejandro Gaviria Uribe, *Ministro Salud y Protección Social*

Simón Gaviria Muñoz, *Director del Departamento Nacional de Planeación*

Patricia Duque Cruz, *Superintendente de Servicios Públicos*

Julio César Aguilera Wilches, *Director Ejecutivo (E)*

Alejandro Gualy Guzmán, *Experto Comisionado*

Jaime Salamanca León, *Experto Comisionado*

Unidad Administrativa

Diego Rentería Martínez, *Subdirector de Regulación*

Luz Mery Peñaranda Villamil, *Subdirectora Administrativa y Financiera*

Juliana Sánchez Acuña, *Jefe Oficina Asesora Jurídica*

Sergio Andrés Rodríguez Acevedo, *Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC (E)*

Fénix Media Group, Eider Hernández Polanco, *Diseño y Diagramación*

Fénix Media Group, *Impresión.*

2014

• Presentación.....	4
• ¿Qué es la regulación de los servicios públicos domiciliarios?.....	6
• ¿Qué son las Comisiones de Regulación?.....	7
• ¿Qué es la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA?.....	8
• ¿Quiénes la integran la CRA?.....	9
• ¿Qué hace la CRA?.....	10
• ¿Qué no hace la CRA?.....	12
• ¿Cuál es el régimen de regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia?.....	14
• ¿Qué son las tarifas?.....	15
• ¿Qué son los subsidios?.....	16
• ¿Qué es el aporte solidario?.....	16
• ¿Qué es el costo o valor de referencia?.....	17
• Servicio público de acueducto.....	18
• Servicio público de aseo.....	21
• ¿Qué es la medición?.....	24
• Nuevo marco tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado para empresas que atienden más de 5.000 suscriptores en el área urbana (Resolución CRA 688 de 2014).....	26
• Proyecto de nuevo marco tarifario del servicio público de aseo para municipios con más de 5.000 habitantes.....	28



PRESENTACIÓN

Entre las tareas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) se encuentran el mejorar y fortalecer la comunicación con los ciudadanos, razón por la cual presentamos esta Guía al Usuario: Regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. En esta cartilla contamos, de una manera sencilla, en qué consiste el trabajo desempeñado por la Comisión en la regulación del sector de agua potable y saneamiento básico.

En el texto el lector encontrará temas como: ¿Qué es la regulación de los servicios públicos domiciliarios? ¿Qué es y qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA? ¿Quiénes son sus integrantes? ¿Cuál es el régimen de regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia? ¿Qué son y cómo se componen las tarifas? y, finalmente, una explicación de los temas más relevantes para los usuarios en los marcos tarifarios.

Esperamos que esta cartilla sea un material de fácil consulta y que permita acceder de forma clara a los conocimientos básicos sobre la regulación tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Julio César Aguilera Wilches

Director Ejecutivo (E)

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA



¿Qué es la regulación de los servicios públicos domiciliarios?

Es la facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la ley, que deben ser cumplidas por las empresas y personas que prestan los servicios públicos domiciliarios. (Numeral 1418 del Artículo 14 de la Ley 142 de 1994).

Cuando en la prestación de un servicio público la competencia no es posible, la regulación es el medio para implementar mecanismos que eviten que se presenten abusos por parte de aquellos prestadores que poseen una posición privilegiada y de dominio en el mercado.



¿Qué son las Comisiones de Regulación?

Las Comisiones de Regulación fueron creadas por la Ley 142 de 1994 (artículo 69) con el fin de construir la institucionalidad requerida para permitir el desarrollo de los servicios públicos con normas claras, técnicas, transparentes, independientes y acordes con las características de los mercados. Son tres: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) adscrita al Ministerio de Minas y Energía y la Comisión de Regulación de las Comunicaciones (CRC), adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



¿Qué es la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA?

Es una Unidad Administrativa Especial, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia.



¿Quiénes la integran la CRA?

La CRA es un órgano colegiado integrado de acuerdo con lo dispuesto por el Artículo 1º Decreto 2728 de 2012, por:

- a. El Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, quien la preside;
- b. El Ministro de Salud y Protección Social;
- c. El Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible;
- d. El Director del Departamento Nacional de Planeación;
- e. Cuatro (4) Expertos de dedicación exclusiva nombrados por el Presidente de la República para períodos fijos de cuatro (4) años, no sometidos a las reglas de carrera administrativa.

Uno de los expertos ejerce como director ejecutivo, quien es el jefe de la unidad administrativa especial para todos los efectos legales.

- f. El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o su delegado, quien asiste a las reuniones con voz, pero sin voto.

¿Qué hace la CRA?

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se encarga de las siguientes funciones:

- Establece las fórmulas para la fijación de tarifas y determina cuándo aplica libertad regulada o libertad vigilada en la fijación de tarifas, además de señalar los criterios generales sobre abuso de posición dominante y sobre protección de los derechos de los usuarios en relación con las empresas.
- Promueve la competencia entre los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Define criterios de eficiencia y desarrolla indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Fija las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Expide resoluciones de carácter general para regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en especial los marcos tarifarios, que contienen las fórmulas para que las empresas prestadoras de estos servicios calculen y fijen sus tarifas.
- Expide resoluciones para casos particulares de los prestadores (resoluciones de carácter particular), dentro de las cuales se encuentran: Modificación de costos económicos de referencia o fórmulas tarifarias; facturación conjunta, incorporación de costos de operación de tratamiento de aguas residuales, y solicitud de cálculo de puntaje de eficiencia (DEA).
- Emite los conceptos que le soliciten los ciudadanos, los órganos de control y otras entidades, relacionados con las funciones a su cargo tales como: aclaración sobre las metodologías tarifarias vigentes, explicación sobre componentes tarifarios, sobre los procedimientos necesarios para modificar las tarifas que se cobran a los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, etc. Estos conceptos se emiten de manera general.
- Revisa los modelos de Contratos de Condiciones Uniformes (CCU) enviados por las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, esto con el fin de emitir el concepto de legalidad sobre dichos contratos. (Artículo 132, de la Ley 142 de 1994).
- Adicional a todo lo anterior, la Comisión puede proponer leyes o decretos al Gobierno Nacional y resolver los conflictos que surjan entre las empresas prestadoras de acueducto, alcantarillado y aseo.

¿Qué no hace la CRA?

NO aprueba ni fija tarifas para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

Las tarifas son fijadas autónomamente por las juntas directivas de las empresas o por el Alcalde del municipio, cuando los servicios son prestados directamente por la Administración Municipal. Sin embargo, las tarifas deben calcularse con base en las metodologías establecidas por la CRA.

NO tramita las quejas, peticiones o reclamos sobre la calidad y la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

Se tramitan ante la empresa prestadora, al igual que el recurso de reposición. La apelación sobre la respuesta de la empresa se tramita ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD.

NO vigila el cumplimiento de las normas a las que están sujetas las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo ni tampoco sobre la calidad del servicio.

La vigilancia en materia de servicios públicos es función de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificada por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y Decreto 990 de 2002.



NO establece áreas de servicio exclusivo (ASE) para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

Constituir áreas de servicio exclusivo (ASE) es potestad de las alcaldías distritales y municipales (Artículo 40 de la Ley 142 de 1994).

Las alcaldías distritales o municipales solicitan ante la CRA la verificación de las condiciones que permitan la inclusión de áreas de servicio exclusivo, en los contratos de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Luego de que la CRA verifique dichas condiciones, las alcaldías distritales y/o municipales son quienes deciden si quieren utilizar dicha modalidad de prestación de los citados servicios.

NO investiga, ni impone multas por infracción a las disposiciones sobre protección de la competencia, ni vigila el cumplimiento de las disposiciones sobre competencia desleal

Todas estas funciones pertenecen a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), de acuerdo con la Ley 1340 de 2009.

NO verifica la potabilidad ni la calidad del agua

De acuerdo con el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, la calidad del agua se mide con el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA).



Las Secretarías de Salud son las encargadas de monitorear la calidad del agua en los municipios de categorías 1, 2, 3 y especiales. Por su parte, las Autoridades Sanitarias Departamentales tienen la función de vigilancia y control de calidad de agua en los municipios de categoría superior, es decir, 4, 5 y 6.

Estos organismos informan la calidad del agua medida con el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) al Subsistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable (SIVICAP), que administra el Instituto Nacional de Salud (INS).

¿Cuál es el régimen de regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia?

La Ley 142 de 1994 (también conocida como Ley de Servicios Públicos Domiciliarios) estableció tres esquemas de regímenes de regulación: libertad regulada, libertad vigilada y libertad.

De acuerdo con las características del mercado nacional en el tema de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, esta Comisión adoptó el régimen de libertad regulada. Sin embargo, el régimen de regulación para la prestación del servicio público de aseo en suelo rural y de expansión urbana es el de libertad vigilada, con excepción del componente de disposición final, el cual corresponde al de libertad regulada.



¿Qué son las tarifas?



La tarifa es el precio que cobra la empresa al usuario a cambio de la prestación del servicio público. Es fijada por la junta directiva de la empresa que presta el servicio público o por el Alcalde cuando el servicio es prestado por el municipio, siguiendo las metodologías establecidas por la CRA.

La tarifa debe estar claramente identificada en la factura y debe ser el resultado de la aplicación de las metodologías o fórmulas tarifarias expedidas por la Comisión para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.



Hay diferentes variables o elementos a tener en cuenta en la determinación de la tarifa de acuerdo con la prestación que dicho servicio demanda.



¿Qué son los subsidios?

El subsidio es la diferencia entre lo que se paga del servicio y su costo real, cuando éste último es mayor al pago que se recibe.

Por ejemplo, si usted paga \$1.000 por metro cúbico (m^3) de agua y el costo real de ese metro cúbico es de \$2.500 pesos, esa diferencia de \$1.500 pesos entre lo que usted paga y el costo real es lo que usted recibe de subsidio. En el caso de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, los subsidios aplican para los primeros 20 m^3 de consumo. Estos subsidios benefician a los estratos 1, 2 y 3. En el servicio público de aseo, el subsidio se aplica sobre el total de la tarifa de estos usuarios.

¿Qué es el aporte solidario?

El aporte solidario o contribución es la diferencia entre el valor que se paga por un servicio público domiciliario y su costo real, cuando este costo es menor al pago que efectivamente se recibe. Aplica sobre todos los rangos de consumo.

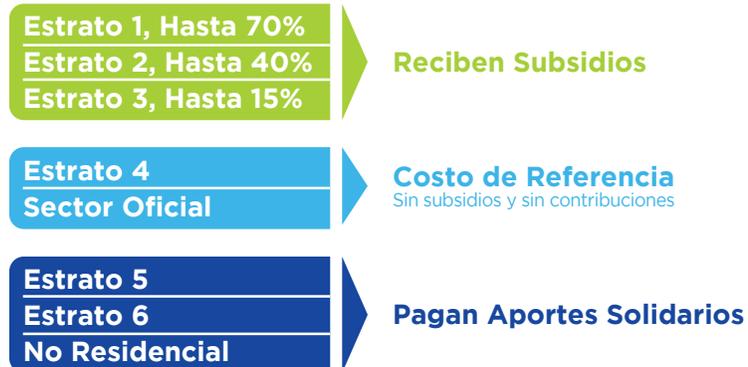
Por ejemplo, si usted paga \$6.000 pesos por metro cúbico de agua (m^3) y el costo real de ese metro cúbico es de \$2.500, esa diferencia de \$3.500 pesos es lo que usted paga como aporte solidario o contribución. Estos aportes solidarios son pagados por los estratos 5 y 6 y los sectores industrial y comercial.

¿Qué es el costo o valor de referencia?

El costo o valor de referencia es el valor que se cobra por la prestación de un servicio público domiciliario al estrato 4 o al sector oficial, dado que NO recibe subsidios y NO está sujeto del pago del aporte solidario para otros estratos, el valor pagado en el estrato 4 y el sector oficial es el valor real del servicio y por ello sirve de referencia para los cálculos de la tarifa para los demás estratos.



ESQUEMA DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS



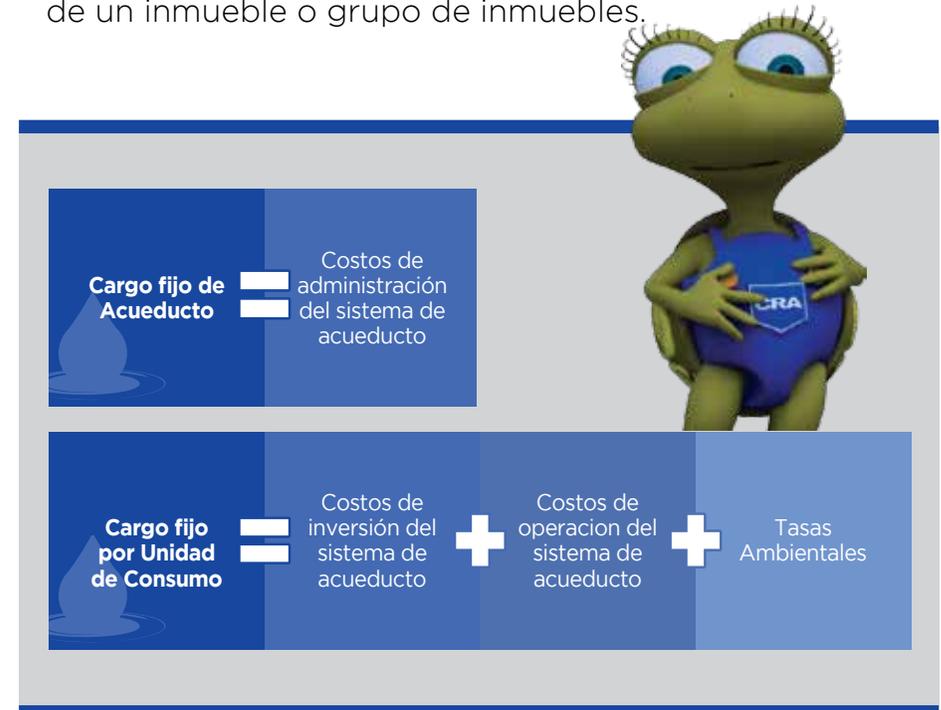
Servicio público de acueducto

En la tarifa de este servicio, se aplica un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo. Adicionalmente, para los usuarios nuevos, la empresa puede cobrar los costos de conexión inicial al servicio.

El cargo fijo representa el pago que hacemos a los costos en los que incurre la empresa para garantizar la disponibilidad permanente del servicio. En este cargo se incluyen los gastos administrativos de la prestación del servicio: total de los gastos del personal administrativo, gastos generales administrativos, contratos con terceros, gastos de facturación, contribuciones especiales a los entes de regulación y control, instalaciones y equipos administrativos, seguros e impuestos, servicios públicos, entre otros.

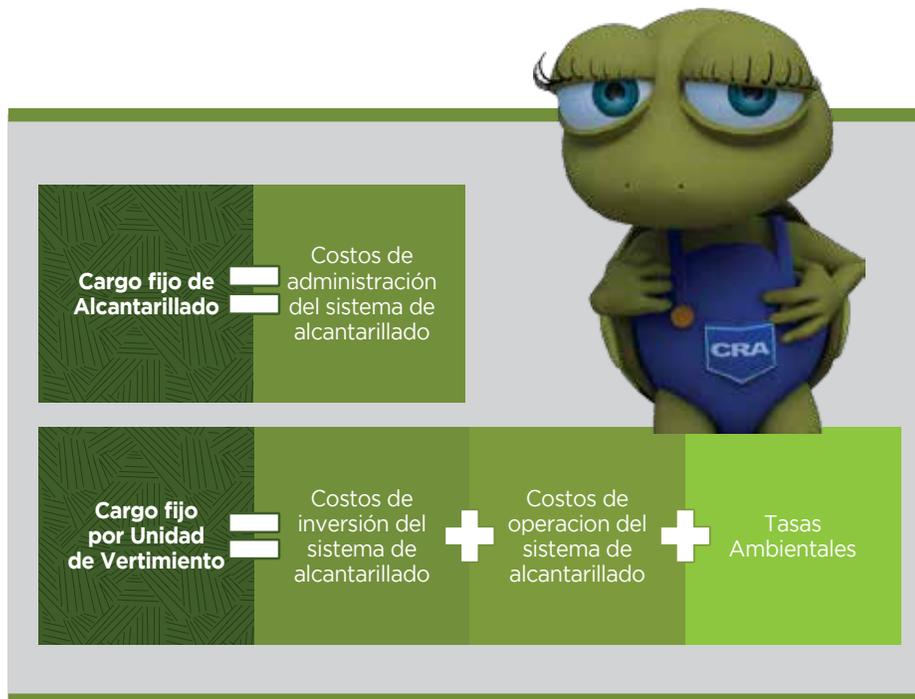
El cargo por consumo refleja los costos de operación y mantenimiento del sistema, así como los costos para reponer la infraestructura actual de prestación del servicio y las inversiones necesarias para mejorarlo y llevarlo a personas que aún no cuentan con él. Adicionalmente, este cargo incluye el costo medio de tasas ambientales que es el cargo por uso de fuentes de agua. El cargo por consumo se obtiene de multiplicar la suma de los costos de inversión, de operación y de tasas ambientales, por el total de metros cúbicos consumidos.

El cargo por aporte de conexión es el valor que la empresa prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado puede cobrar al suscriptor por la conexión de cada inmueble al sistema o red existente y debe corresponder a los costos directos de conexión del usuario al servicio. Incluye los costos del medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como costos directos de conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión. En todo caso sólo se podrán incluir los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.



Servicio público de alcantarillado

Para este servicio se aplica un cargo fijo y un cargo por conexión de forma similar al servicio de acueducto. Adicionalmente, se fija un cargo por unidad de vertimiento que refleja los costos de operación, mantenimiento, inversión y el costo de tasas ambientales del sistema de alcantarillado. Este cargo se obtiene de multiplicar cargo por consumo o el costo medio de largo plazo por los metros cúbicos vertidos.



Servicio público de aseo

La metodología de cálculo de costos establecida para este servicio corresponde a la de precio techo. Esto significa que la empresa prestadora, de acuerdo con sus costos, deberá determinar sus tarifas de prestación del servicio público de aseo sin exceder la tarifa máxima permitida. La tarifa en este servicio está compuesta por el costo fijo y el costo variable, así:

1. Costo Fijo

Se calcula por suscriptor y es el resultado de la suma de los costos de facturación, recaudo y manejo de los usuarios o clientes, y del costo del barrido y limpieza de vías y áreas públicas al menos una vez por semana. El costo fijo no varía de acuerdo con el volumen recolectado. Los siguientes son sus componentes.

a. Costo de barrido y limpieza

Es el costo que implica barrer y limpiar las calles y el espacio público, como andenes, plazas, rotondas, atrios, entre otros.



b. Costo de comercialización, facturación y recaudo

Son los gastos que se tienen para expedir la factura y hacer que la misma llegue al usuario.

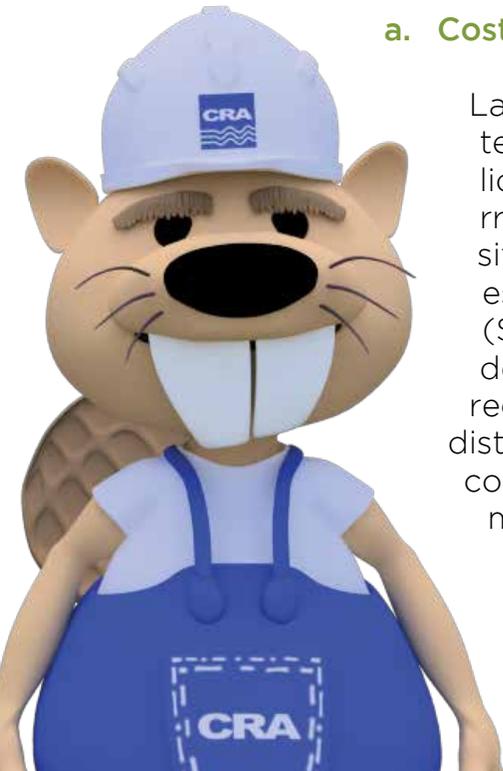
2. Costo variable

Se calcula a partir de la suma del costo de recolección y transporte y el costo de transporte por tramo excedente (cuando la distancia al sitio de disposición final es mayor a 20 Km), más el costo del tratamiento de los residuos (si se realiza esta actividad) y lo que se cobra por la disposición final de los residuos en un sitio adecuado (generalmente un relleno sanitario).

Sus componentes son:

a. Costo de recolección y transporte

La metodología establece un costo techo por recoger los residuos sólidos del frente de cada casa, barrio por barrio y llevarlos luego al sitio de disposición final. Este valor está dado en pesos por tonelada (\$/tonelada), obtenido a partir de la suma del costo por tonelada recogida y transportada hasta una distancia máxima de 20 Km, más el costo de los peajes pagados en ese mismo trayecto.



b. Costo de transporte excedente

Este costo techo se expresa en pesos por tonelada (\$/tonelada) y se configura cuando en el centroide (Centro del área donde se presta el servicio) y el sitio de disposición final (Relleno sanitario) hay más de 20 Km. En la mayoría de los municipios este costo no tiene en cuenta porque esa distancia no llega a ser mayor a los 20 Km.

c. Costo de disposición y tratamiento

Es el costo máximo asociado al sitio en donde se disponen los residuos sólidos adecuadamente. Este sitio se conoce como relleno sanitario.

d. Costo de aprovechamiento

Para efectos del cálculo de costos, el aprovechamiento es considerado como un tipo de disposición final de residuos sólidos que comprende las actividades de recuperación y/o utilización de manera que únicamente sean llevados al relleno sanitario aquellos residuos que definitivamente no pueden reincorporarse a procesos productivos. Con esta práctica se busca reducir la cantidad de residuos sólidos que llegan a los rellenos sanitarios, aumentando así su vida útil.





A los usuarios residenciales de este servicio se les cobra un valor mensual con base en una estimación de la producción promedio de residuos por ellos generados.

A los usuarios no residenciales se les cobra de acuerdo con la cantidad de residuos producidos.

¿Qué es la medición?

Es el procedimiento mediante el cual la empresa de servicios públicos mide la cantidad del servicio consumido.

La medición del consumo es un derecho consagrado en la ley y su importancia radica en ser la base de la

facturación. Mediante la medición podemos controlar si estamos haciendo uso racional del agua; también nos ayuda a detectar problemas como escapes o fugas de agua por averías en la tubería o en otro lugar del sistema. A las empresas les ayuda a planear y racionalizar las inversiones y los costos del servicio.

Los vertimientos en el servicio de alcantarillado se determinan con base en el agua consumida del servicio de acueducto. Cuando los usuarios del servicio posean fuentes adicionales de agua que descarguen en dicho sistema, se liquidará con base en el aforo del total de agua consumida.

Para el caso del servicio público de aseo, se calculan unas cantidades promedio de generación de residuos asociadas a cada estrato socioeconómico en los usuarios residenciales con base en los pesajes realizados en el relleno sanitario.

A los usuarios no residenciales, clasificados como grandes productores, se les mide la producción de residuos. Lo anterior, sin perjuicio de que cualquier usuario solicite la medición de sus residuos.

Adicionalmente, están los llamados multiusuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Estos usuarios están agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios, centros comerciales o similares. En el caso de estos servicios cuentan con medición colectiva y la facturación se realiza con base en dicha medición.

Nuevo marco tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado para empresas que atienden más de 5.000 suscriptores en el área urbana (Resolución CRA 688 de 2014)

Con la nueva metodología, consignada en la Resolución CRA 688 de 2014, se busca que las empresas lleven a cabo una mejor gestión y planeación de sus estrategias, establezcan metas anuales y cuenten con los recursos monetarios o financieros necesarios para alcanzarlas en beneficio de sus usuarios.

De esta forma, se pretende alcanzar 100% de cobertura en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en las zonas urbanas y, además, mejorar la continuidad de dichos servicios al establecer, como máximo 6 días sin servicio al año, incluidos los mantenimientos preventivos y fallas del servicio que presenten las empresas prestadoras.

En cuanto a la calidad del agua, el objetivo es que las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto provean agua potable y presten un servicio que no ponga en riesgo la salud pública y que ayude a mejorar la calidad de vida de los colombianos, desde la entrada en vigencia de la nueva metodología.

Aunado a lo anterior, se busca reducir los niveles de pérdidas de agua en un 50%, incentivando el mejoramiento en la gestión técnica y operativa de las empresas para el

uso eficiente del agua y desestimulando el uso irracional, reconociendo la importancia de los efectos de los fenómenos de variabilidad climática (sequías e inundaciones), pues su fin último es garantizar la disponibilidad del recurso hídrico. Con el manejo racional del agua se benefician los usuarios, las empresas y el medio ambiente.

La nueva metodología contiene, adicionalmente, un régimen de calidad y descuentos, con el cual se busca generar incentivos económicos para que las empresas prestadoras de estos servicios mejoren la calidad del servicio. Esto quiere decir, que los usuarios tendrán el derecho a una compensación económica cuando exista incumplimiento de las metas a las que se comprometerán las empresas, en los siguientes aspectos:

- *Gestión técnica:* asociada a la calidad de agua potable y a la continuidad del servicio. Aplica para el servicio público de acueducto y el descuento se hace efectivo en el cargo por consumo de los suscriptores que fueron afectados.
- *Gestión comercial:* asociada al número de reclamos comerciales fallados en segunda instancia a favor del usuario. Aplica para ambos servicios y el descuento se hace efectivo en el cargo fijo de aquellos usuarios que hayan reclamado y que sus reclamos hayan sido resueltos a su favor en segunda instancia.

Proyecto de nuevo marco tarifario del servicio público de aseo para municipios con más de 5.000 habitantes

La metodología tarifaria se construye con base en los criterios definidos en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994, de las modificaciones incorporadas por el Decreto 2981 de 2013 y de los avances jurisprudenciales en el servicio público de aseo plasmados a través de precios techo para siete (7) componentes:

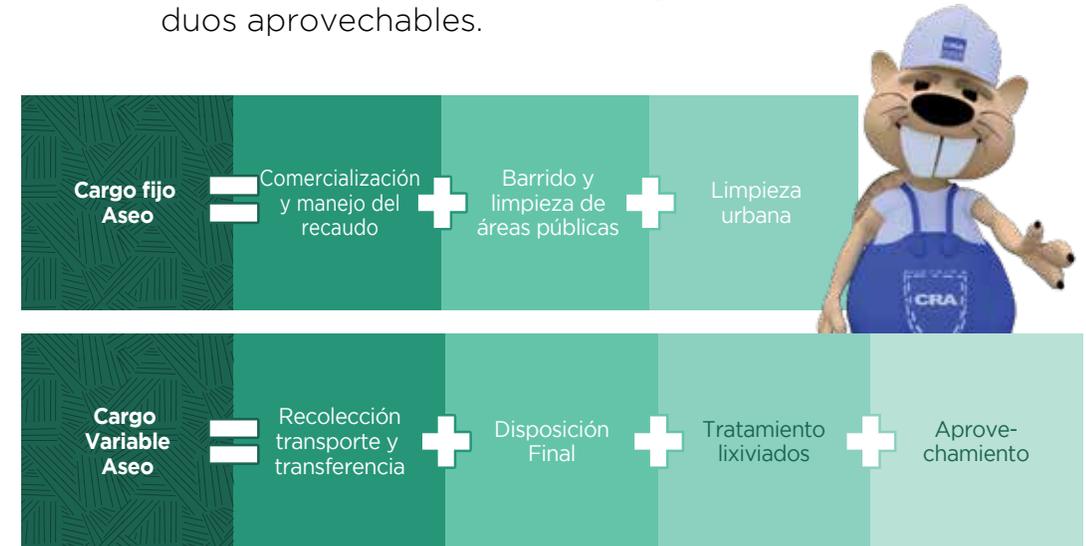
En Cargo Fijo:

- Comercialización y manejo del recaudo
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas
- Limpieza urbana: Este componente es nuevo e incluye corte césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas y limpiezas de playas.

En Cargo Variable:

- Recolección, transporte y transferencia
- Disposición final
- Tratamiento de lixiviados: Este componente también es nuevo y contiene una mejora de las condiciones ambientales de los rellenos sanitarios al reconocer un costo para alternativas de tratamiento de los lixiviados en concordancia con referencias internacionales, ajustadas a condiciones ya existentes y aplicadas en el país en algunos rellenos sanitarios.

- Aprovechamiento: Otro componente nuevo, una parte de su remuneración se realiza dentro del cargo fijo y otra dentro del cargo variable. En síntesis, incluye recolección, transporte, pesaje y clasificación de residuos aprovechables.



Con la nueva metodología, se busca que las empresas lleven a cabo una mejor gestión y planeación de sus estrategias, establezcan metas anuales y cuenten con los recursos necesarios para alcanzarlas en beneficio de sus usuarios.

De esta forma, se pretende alcanzar 100% de cobertura en la prestación del servicio público de aseo en las zonas urbanas en el primer año de vigencia.

Garantizar una continuidad de prestación en el servicio a través del cumplimiento de frecuencias de recolección como mínimo de dos (2) veces por semana.

Con la inclusión del **Componente de Limpieza Urbana (CLUS)**, se busca, que a partir de la integralidad en la prestación del servicio de aseo y por lo tanto en la tarifa, se logre una continuidad y sostenibilidad en la limpieza de las áreas públicas de los centros urbanos del país. La incorporación de estos costos en la tarifa, se soporta en que son actividades que se realizan en las vías y áreas públicas de los centros urbanos, y así como el componente de barrido, benefician a todos los ciudadanos por igual; razón por la cual, sus costos deben ser asumidos por todos los suscriptores.



La propuesta metodológica, adicionalmente, un régimen de calidad y descuentos, con el cual se busca generar incentivos económicos para que las empresas prestadoras de estos servicios den cumplimiento a las metas de calidad de los servicios, definidos bajo el concepto de interidad tarifaria. Esto quiere decir, que los usuarios tendrán el derecho a una compensación económica cuando exista incumplimiento de las metas a las que se comprometerán las empresas, en los siguientes aspectos:

- ♦ *Gestión técnica:* asociada a la frecuencia y horarios de prestación del servicio. El descuento se hace efectivo en el cargo variable de los suscriptores que fueron afectados
- ♦ *Gestión comercial:* asociada al número de reclamos comerciales fallados en segunda instancia a favor del usuario. El descuento se hace efectivo en el cargo fijo de aquellos usuarios que hayan reclamado y que sus reclamos hayan sido resueltos a su favor en segunda instancia.



**Carrera 12 N° 97-80 Piso 2
Bogotá, Colombia**

PBX: +57 (1) 487 3820 Fax: +57(1) 489 7650

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 517565

Correo Electrónico: correo@cra.gov.co

www.cra.gov.co

🐦 @cracolombia 📺 crapsbcol

🏢 Comisión de Regulación CRA