



GD-F-014 V.10

Página 1 de 9

**CIRCULAR EXTERNA No.
2020100000234**

Bogotá D.C., 30/07/2020

PARA RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIO DE SALUD QUE TENGAN HABILITADOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN

EMPRESAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA, GAS COMBUSTIBLE, ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y CENTRO NACIONAL DE DESPACHO

DE SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ASUNTO Recomendaciones para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios durante la emergencia sanitaria asociada al COVID-19, a instalaciones esenciales de los usuarios prestadores del servicio público de acueducto y de los sujetos de especial protección constitucional como las instituciones que presenten servicios de hospitalización.

Con ocasión de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica de que tratan los Decretos 417 del 17 de marzo de 2020 y 637 del 6 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional adoptó diversas medidas dirigidas, entre otros, a garantizar la prestación continua y efectiva de los servicios públicos, disponer los instrumentos que permitan establecer el orden de atención prioritaria en el abastecimiento de los mismos así como flexibilizar procedimientos que fuesen necesarios para contar con los combustibles, insumos y oferta laboral necesarios para no afectar su abastecimiento.

Así, los Decretos legislativos 517 y 798 ambos de 2020, ordenaron una serie de medidas obligatorias en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, con la finalidad de:

- i) Garantizar la prestación efectiva de dichos servicios durante la permanencia del estado de emergencia, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 365 de la Constitución Política y el artículo 4 de la Ley 142 de 1994.
- ii) Permitir, desde el marco de la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020 y posteriormente, mediante el Decreto 637 de 2020, la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible a los sectores más vulnerables de la sociedad y en todo el territorio de la República de Colombia. Lo anterior en concordancia con el artículo 4 de la Ley 142 de 1994.

En el mismo sentido, a través de los Decretos 441 y 528 de 2020, se consideró que en el marco de la medida de emergencia sanitaria actual y las condiciones de aislamiento definidas por el Gobierno Nacional, es necesario garantizar el acceso al agua a toda la población, y para ello se tomaron las medidas necesarias en materia de la prestación del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo, con la finalidad de:

- i) Garantizar la prestación efectiva de dichos servicios durante la permanencia del estado de emergencia, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 365 de la Constitución Política.
- ii) Asegurar de manera efectiva y continua el acceso al agua potable mediante la prestación del servicio público de acueducto, y/o esquemas diferenciales.

Ahora bien, en cuanto a los principios de colaboración y solidaridad social que aplican a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la Constitución Política Nacional y la ley de servicios públicos estipulan lo siguiente:

“(...) 2. Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas (...)”¹

“(...) 11.7. Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos. (...)”²

“(...) 11.9. Las empresas de servicios serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar (...)”³

Adicionalmente, en virtud de lo previsto en el artículo 42 de la Ley 1523 de 2012 es obligación de los prestadores de servicios públicos realizar un análisis específico de los riesgos naturales y ambientales asociados a su infraestructura, **así como los que se deriven de su operación**, para lo cual deberán diseñar e implementar las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, uno de los factores de riesgo más comunes es la ausencia de electricidad por causas de apagón o corte del servicio en instalaciones eléctricas hospitalarias, puesto que al no contar con sistemas ininterrumpidos de potencia- UPS (por sus siglas en inglés), no tener

¹ CPN artículo 95, numeral 2.

² Ley 142 de 1994, Art. 11 numerales 11.7.

³ Ley 142 de 1994, Art. 11 numerales 11.9.

plantas de emergencia o no tener transferencia, constituye la materialización del riesgo previsto, por lo tanto, se indica como medida de protección el poseer tales equipos en estado operativo.

Además de los requisitos básicos establecidos en el RETIE, las instalaciones eléctricas de instituciones de asistencia médica deben cumplir con requisitos específicos, cuyo objetivo primordial es la protección de los pacientes y demás personas que permanecen en tales instituciones. Entre estos requisitos y en relación con la garantía en el suministro continuo de energía, se destacan los siguientes:

- i) Adecuada coordinación de las protecciones eléctricas con la selectividad que garantice al máximo la continuidad del servicio. Se debe entregar un estudio de coordinación de aislamiento que contemple el uso de protecciones de sobretensión en cascada en circuitos críticos para garantizar la continuidad de servicio ante eventos de sobretensiones transitorias.
- ii) Para instalaciones con acometida eléctrica de media tensión, se debe disponer de una transferencia automática que se conecte a otra fuente de alimentación y de una fuente alterna de energía que entre en operación dentro de los 10 segundos siguientes al corte. Debe contarse con un sistema de transferencia automática, que permita, en caso de falla, la conmutación de la carga al sistema normal.
- iii) En áreas médicas críticas, donde es vital el servicio de energía debe instalarse un sistema ininterrumpido de potencia (UPS) en línea para los equipos eléctricos de asistencia vital, de control de gases medicinales y de comunicaciones.
- iv) En las áreas médicas críticas, como unidades de cuidados intensivos, o donde el paciente esté conectado a equipos que puedan introducir corrientes de fuga en su cuerpo, debe proveerse un sistema de potencia aislado o no puesto a tierra, que debe conectarse a los circuitos derivados exclusivos del área crítica.

De igual manera, según lo indicado en el numeral 9.4 del RETIE, en circunstancias que se evidencie alto riesgo o peligro inminente para las personas al interior de dicha infraestructura se deben tomar medidas de seguridad tendientes a minimizar el riesgo. También deben cumplirse todos los requisitos específicos definidos en el numeral 28.3.2 del mismo Reglamento y todo lo previsto en la Resolución 3100 de 25 de noviembre de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social⁴, especialmente en relación con los requisitos de suplencia y suministro de energía que deben cumplir los prestadores de servicios de salud en los procesos de habilitación de tales servicios.

Ahora bien, dada la dependencia de la electricidad para la operación de equipos y/o instalaciones en hospitales, ante la condición actual de emergencia sanitaria y alta demanda de atención hospitalaria por el COVID-19, se recuerda a los agentes que prestan el servicio de energía eléctrica, bajo su condición de Operadores de Red, los requisitos relacionados con la continuidad del servicio, que deben ser considerados para hospitales y/o instalaciones de atención médica.

Al respecto, los agentes que presten los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible deben gestionar de manera diligente los riesgos financieros y operativos, incluyendo la realización de mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos, que aseguren la disponibilidad de la oferta y la continuidad de la prestación del servicio público, en

⁴ Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud

cumplimiento de las reglas generales de comportamiento de mercado establecidas en la Resolución CREG 080 de 2019.

En relación con los eventos en su red, los Operadores de red deben reportar oportunamente y con la mejor información disponible acerca de la ocurrencia de eventos en el Sistema de Distribución Local (SDL) que afecten a los usuarios de acuerdo a las condiciones establecidas en la Resolución CREG 015 de 2018, especialmente cuando se trata de eventos de alto impacto.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la resolución CREG 015 de 2018, se define un evento y un evento de alto impacto, en los siguientes términos:

“Evento: situación que causa la indisponibilidad parcial o total de un activo de uso y que ocurre de manera programada o no programada.

Evento de alto impacto: Los eventos de alto impacto serán todos aquellos que tengan lugar en el SDL o en el STR y cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- a) Afecte más de cincuenta mil (50.000) usuarios por un periodo mayor o igual a tres (3) horas;*
- b) Afecte a más del treinta por ciento (30%) de los usuarios del mercado de distribución de un OR por un periodo mayor o igual a tres (3) horas.”*

Igualmente, en el numeral 5.2.11.3.1 Procedimiento de reporte al LAC de la resolución CREG 015 de 2018, en relación con el reporte de información sobre eventos ocurridos en el SDL, incluyendo los eventos de alto impacto, se menciona:

“...En caso de que la SSPD o la CREG así lo requiera, el sistema dispuesto por el LAC deberá estar en capacidad de reportar información sobre los eventos en particular de un OR antes del plazo definido del reporte diario de información. A través de este requerimiento se podrá solicitar información inclusive del mismo día de operación.

Los eventos de alto impacto, definidos en el artículo 3, deberán ser reportados por los OR a la SSPD de manera inmediata a través del sistema dispuesto por el LAC.

Mientras el sistema dispuesto por el LAC no se encuentre activo, los eventos de alto impacto deberán ser reportados por los OR a la SSPD de manera inmediata a través de cualquier medio idóneo.

Los requerimientos que se realicen a través del sistema dispuesto por el LAC se harán acorde con la estructura que previamente definan la SSPD, la CREG y el LAC, estructura que será dada a conocer por el LAC a los OR...”

Asimismo, frente a la operación segura y confiable de todo el Sistema Interconectado Nacional, todos los agentes deben dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Operación, especialmente lo concerniente a la coordinación de maniobras y de comunicaciones para atender las instrucciones de los Centros Regionales de Despacho y cumplimiento a todos los acuerdos del Consejo Nacional de Operación. Estas acciones, deben coordinarse con el Centro Nacional de Despacho como dependencia encargada de la operación integrada de los recursos de generación, interconexión y transmisión del sistema interconectado nacional, así como de la coordinación de sus actividades con los Centros Regionales de Despacho y demás agentes del Sistema Interconectado Nacional (SIN).

En las situaciones actuales de atención de las personas afectadas por COVID-19, así como el carácter esencial que para ello cobran las instalaciones hospitalarias y la vulnerabilidad a la que quedan sujetos los pacientes de las áreas críticas frente a cualquier discontinuidad en el servicio eléctrico y de gas combustible en los procesos de cocción de alimentos, calefacción, trabajo en laboratorios, y generación de energía eléctrica a base de gas, se considera preciso tomar las acciones preventivas que ante un situación de riesgo en la prestación de los servicios públicos para los usuarios sujetos de especial protección constitucional, específicamente las Empresas Sociales del Estado (ESE) y de las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPS) que tengan servicios de hospitalización, así como los acueductos, de manera que se permita contar con información oportuna sobre cualquier evento en la red eléctrica del SIN, identificar canales de comunicación entre las entidades y sus responsables junto con los agentes de la prestación del servicio, así como la definición y adecuación de los protocolos de atención de emergencias que permitan tomar acciones oportunas en aras de garantizar la continuidad en el suministro a tales instalaciones esenciales.

Con fundamento en el artículo 365 de la Constitución Política⁵, así como en las disposiciones de la Ley 142 de 1994, con el fin de estructurar directrices técnicas y de gestión de comunicación para la definición de estrategias que permitan soportar un evento en el Sistema Interconectado Nacional -SIN y el prioritario restablecimiento del servicio de energía eléctrica y gas combustible a las ESE e IPS que tengan servicios de hospitalización, así como el aseguramiento en la prestación continua de los servicios de acueducto y alcantarillado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se permite realizar las siguientes recomendaciones:

1. RESPONSABLES DE LAS ESE E IPS QUE TENGAN HABILITADOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN

INFORMAR inmediatamente se conozca de alguna situación de riesgo de origen eléctrico al prestador del servicio de energía eléctrica, solicitando se adopten medidas provisionales que mitiguen el riesgo.

VERIFICAR cada uno de los requisitos específicos establecidos en el RETIE⁶ en relación con las instalaciones eléctricas, en especial, el adecuado funcionamiento del sistema de respaldo de energía⁷ con el que debe contar la instalación eléctrica.

ADELANTAR las acciones pertinentes y de manera preventiva que le permitan contar con los respaldos necesarios para el suministro de energía en las áreas críticas, en cumplimiento del RETIE y de la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y la Protección Social, incluyendo aquellas condiciones dispuestas en el Decreto 538 del 12 de abril de 2020.

ACTUALIZAR la matriz de riesgos de origen eléctrico de acuerdo a lo definido en el RETIE⁸, con el objetivo de identificar los riesgos y establecer procesos de actuación frente a ellos.

⁵ "Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional"

⁶ RETIE, Numeral 3.2 del Art. 28.

⁷ RETIE, Artículo 3, Definiciones.

⁸ RETIE, Numeral 9.2.1

ESTABLECER un canal de comunicación con el prestador del servicio de energía que lo atiende, con el fin de que durante la emergencia sanitaria actual se pueda notificar de manera prioritaria cualquier afectación en la continuidad del servicio.

NOTIFICAR a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en caso de que el prestador del servicio de energía eléctrica y gas combustible no actúe diligente y oportunamente ante fallas en el sistema de instalaciones eléctricas y sistema de distribución de gas que suplen los servicios para las instituciones que prestan el servicio de hospitalización.

CUMPLIR con el esquema de revisiones periódicas de gas combustible establecidas en el marco de la Resolución CREG 059 de 2012.

ACATAR las instrucciones que fueron dadas por cada fabricante de los artefactos a gas que son usados al interior de la institución hospitalaria para los temas de instalación, operación y mantenimiento de estos artefactos.

2. PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

VERIFICAR el estado de las conexiones y alimentación eléctrica de sus plantas de tratamiento de agua y sistemas de bombeo de manera que cuenten con los esquemas de protección adecuados que minimicen las salidas de operación de las instalaciones eléctricas de sus plantas, así como el cumplimiento de cada uno de los requisitos específicos establecidos en el RETIE⁹ en relación con las instalaciones eléctricas de toda la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

ADELANTAR las acciones pertinentes y de manera preventiva que le permitan contar con los respaldos necesarios para el suministro de energía en las zonas esenciales de las plantas de tratamiento de agua potable, aguas residuales y estaciones de bombeo de manera que se garantice la evacuación de aguas servidas, el suministro de agua a la población a través de la red de distribución o en caso de que no sea posible, a través de alternativas de suministro.

ACTUALIZAR la matriz de riesgos en relación con la ausencia de suministro eléctrico en la infraestructura que opera y establecer procedimientos de actuación en su plan de emergencia y contingencia para mitigar el impacto de dicha situación, de conformidad con los lineamientos que establece la Resolución 154 de 2014, la Resolución 527 de 2018 y la Resolución 1096 de 2000.

ESTABLECER un canal de comunicación con el prestador del servicio de energía que lo atiende para que durante la emergencia sanitaria actual se pueda notificar de manera prioritaria cualquier afectación en la continuidad del servicio.

NOTIFICAR a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en caso de que el prestador del servicio de energía eléctrica no actúe diligente y oportunamente ante fallas eléctricas en el sistema de instalaciones eléctricas que suplen el servicio para los acueductos.

NOTA 1: Independiente del volumen de casos de Covid-19 en el municipio, se recuerda a los prestadores de acueducto, alcantarillado, energía y gas que el acceso a agua potable es una de las acciones preventivas esenciales para la mitigación de la propagación del virus.

⁹ RETIE, Numeral 3.2 del Art. 28.

NOTA 2: Estas recomendaciones deben ser revisadas y atendidas por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en todo momento, y no solo con ocasión de la actual emergencia por Covid-19.

3. PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

ATENDER oportunamente los reportes de falla, no continuidad y calidad del servicio de energía eléctrica para los usuarios estipulados en esta circular, en cuanto a eventos no programados y mantenimientos.

IDENTIFICAR dentro de sus usuarios, aquellos que corresponden a instituciones que prestan servicios de hospitalización y a los acueductos, con el fin de implementar los mecanismos prioritarios de atención. Así mismo, identificar claramente los circuitos alimentadores para asociar rápidamente cualquier falla dentro del sistema de gestión de la calidad de los OR, bien sea por eventos no programados o mantenimientos.

ESTABLECER los procesos operativos y de comunicación necesarios ante fallas en el servicio o mantenimientos en la zona, para agilizar la atención de manera prioritaria a instituciones que prestan servicios de hospitalización y a los acueductos, como por ejemplo protocolos operativos especiales y líneas de atención dedicadas para atender dichos usuarios.

REVISAR las condiciones actuales de la infraestructura eléctrica que supe el servicio a los usuarios anteriormente mencionados, evaluando aspectos como mantenimientos, cumplimiento a RETIE, coordinación de protecciones y vida útil de los elementos eléctricos.

DOCUMENTAR las acciones realizadas durante el tiempo que permanezca la declaratoria de emergencia en cuanto a los trámites realizados y la atención prestada a estos usuarios.

REPORTAR oportunamente, de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018, la mejor información disponible respecto a eventos que se puedan presentar en su sistema, con afectación directa a las instituciones que prestan servicios de hospitalización y a los acueductos.

INFORMAR oportunamente a los entes territoriales y demás entidades interesadas sobre los eventos que afecten la prestación del servicio a las instituciones que prestan servicios de hospitalización y a los acueductos, para su conocimiento, posible participación y adecuada articulación en la implementación de las acciones que sean necesarias.

COORDINAR desde el Centro Nacional de Despacho (CND) esquemas de atención y comunicación oportuna ante eventos de alto impacto que se presenten en las áreas donde se realice el suministro de energía a instituciones que prestan servicios de hospitalización y a los acueductos. Asimismo, coordinar con los demás agentes la oportunidad de la información a remitir a dichos usuarios.

ACTUALIZAR los protocolos de atención de emergencias y las respectivas matrices de identificación de riesgos para establecer los procedimientos ante falla en la prestación del servicio en circuitos alimentadores de instituciones que prestan servicios de hospitalización y de acueductos. En caso de ser necesario, implementar comités de atención y comunicación con entes territoriales, prestadores del servicio, y responsables de las entidades de salud para

atender e informar cualquier evento que ponga en riesgo el suministro de energía a las instituciones que prestan servicios de hospitalización y a los acueductos.

4. PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE

IDENTIFICAR dentro de sus usuarios, aquellos que corresponden a instituciones que prestan servicios de hospitalización, con el fin de implementar los mecanismos prioritarios de atención. Así mismo, identificar claramente el recorrido del sistema de distribución por medio del cual se atienden a los usuarios estipulados en esta circular para atender rápidamente cualquier caída de presión del sistema de distribución.

ATENDER oportunamente los reportes de falla, no continuidad y calidad del servicio de gas combustible para los usuarios de las instituciones que prestan servicios de hospitalización, en cuanto a eventos no programados y mantenimientos del sistema de distribución.

GARANTIZAR que sus procesos operativos y de comunicación para la atención de fallas en el servicio o ejecución de mantenimientos en la zona, sean ágiles y de forma priorizada para las instituciones que prestan servicios de hospitalización, como por ejemplo protocolos operativos especiales y líneas de atención dedicadas para atender dichos usuarios.

REVISAR las condiciones actuales de las redes de gas combustible necesarias para suministrar el servicio a los usuarios anteriormente mencionados, evaluando aspectos como mantenimientos acordes a la normatividad vigente¹⁰.

DOCUMENTAR las acciones realizadas durante el tiempo que permanezca la declaratoria de emergencia en cuanto a los trámites realizados y la atención prestada a estos usuarios.

REPORTAR oportunamente y de conformidad a la Resolución CREG 100 de 2003 y la Circular Conjunta SSPD - CREG 001 de 2006, la información de eventos que se presenten en el sistema de distribución y que tengan afectación directa a las instituciones que prestan servicios de hospitalización.

GARANTIZAR el cumplimiento de las obligaciones contractuales de suministro y transporte de gas suscritas por los distribuidores, de manera que se asegure el abastecimiento continuo a instituciones que prestan servicios de hospitalización.

GARANTIZAR la presión de línea individual y odorización, en las condiciones técnicas óptimas para la atención de las instituciones que prestan servicios de hospitalización.

ACTIVAR los protocolos de atención de emergencias y las respectivas matrices de identificación de riesgos para establecer los procedimientos ante falla en la prestación del servicio en las instituciones que prestan servicios de hospitalización.

IMPLEMENTAR, en caso de ser necesario, comités de atención y comunicación con entes territoriales, prestadores del servicio, y responsables de las entidades de salud para atender e informar cualquier evento que ponga en riesgo el suministro de gas combustible en las instituciones que prestan servicios de hospitalización.

¹⁰ Resolución 067 de 1995: "Por el cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes" y para GLP la Resolución 023 de 2008 "Por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo".

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, estará atenta a velar por las actuaciones de los agentes sujetos a su inspección, vigilancia y control, y los conmina a tener en cuenta las anteriores recomendaciones en aras de garantizar la prestación segura y confiable del suministro de energía eléctrica, gas y agua potable especialmente durante la actual situación de emergencia.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase.



NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Profesionales de la DTGE
Profesionales de la DTGGC
Profesionales de la DTGAA

Revisó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía
Luz Mery Triana Rocha - Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible
Víctor Hugo Arenas Garzón - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Gustavo A. Peralta Figueredo – Asesor del Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Aprobó: Diego Alejandro Ossa Urrea – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible
Milton Bayona - Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo