

Bogotá, D.C, marzo 21 de 2020

Doctora

MARÍA FERNANDA SUÁREZ LONDOÑO

Ministra de Energía

MINISTERIO DE ENERGÍA

Ciudad

Doctor

JORGE ALBERTO VALENCIA MARÍN

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

Ciudad

Doctora

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

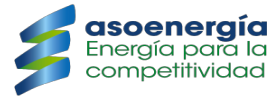
Ciudad

ASUNTO: MEDIDAS SECTOR ELÉCTRICO – EMERGENCIA COVID-19

Respetados Ministra, Superintendente y Director:

ACOLGEN, ANDEG, ANDESCO, ANDI, ASOCODIS, ASOENERGIA y sus agremiados estamos comprometidos con todas las acciones necesarias para la superación de la emergencia por la que está pasando el país y el mundo, en general, en la medida en que las mismas buscan garantizar la vida, la salud y el bienestar de todos los colombianos. En este sentido, queremos reafirmarles nuestra total disposición para garantizar de manera continua y con la calidad adecuada, el suministro de energía eléctrica. Para ello, les reiteramos que estamos tomando y acatando las medidas necesarias para el cuidado de los usuarios y de las personas que laboran en nuestras empresas, directa e indirectamente, y que no ahorraremos esfuerzos en cumplir con nuestras responsabilidades.

En el contexto anterior, queremos expresar que nuestras empresas cuentan con planes estratégicos y protocolos logísticos orientados a garantizar la prestación del servicio, acogiéndose a las medidas preventivas que se han establecido para afrontar esta situación coyuntural.



Somos conscientes de la difícil situación y apoyamos decididamente las medidas que se han venido tomando por parte del Gobierno Nacional para combatir la propagación del virus y salir adelante frente a esta emergencia, entre otras, la declaración de calamidad pública, el Aislamiento Preventivo Obligatorio, el cierre de entradas al país, la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, y las medidas de coordinación con las autoridades locales. No obstante lo anterior y ratificando nuestro compromiso de respaldar todas las medidas, existen actuaciones administrativas, actividades técnicas, comerciales y de reporte de información, cuya exigencia regulatoria podría afectar a las empresas y algunos aspectos de la prestación del servicio que demandan, en nuestra opinión, algunas modificaciones y/o flexibilizaciones, mientras se supera la emergencia y sus efectos, con el fin de facilitar la prestación del servicio y priorizar la salud de los usuarios, funcionarios y contratistas, en situaciones de emergencia como la actual.

Por lo anterior y considerando el texto de la parte motiva del Decreto Presidencial No. 417 de 2020¹, donde se plantea la posibilidad de flexibilizar los criterios de calidad, continuidad y eficiencia de los servicios públicos, entre otros, y sin aún conocer la normativa que establece el Aislamiento Preventivo Obligatorio, nos permitimos indicar, de manera general, que es fundamental reglamentar, de manera urgente, el permiso de circulación sin restricción a los funcionarios, contratistas y proveedores encargados de la parte operativa y comercial, acatando las medidas de higiene para la contención de la pandemia establecidas por el Gobierno Nacional.

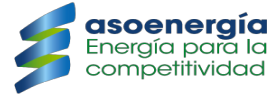
Así mismo, consideramos relevante plantear medidas transitorias, en las que, actuando dentro sus competencias y en el marco de los lineamientos que el Gobierno expida como consecuencia de la declaratoria de emergencia, se suspendan o flexibilicen, de manera temporal, algunos plazos y aspectos regulatorios operativos, comerciales, de calidad, de inversión, mantenimiento y de reporte de información, entre otros, con el fin de mitigar los riesgos que pueda implicar realizarlos de manera habitual.

De igual manera, es conveniente facilitar algunos aspectos para proceder a realizar las lecturas, facturaciones, sin afectar el flujo de recursos, tanto materiales como financieros, que permitan garantizar una operación adecuada.

En adición a todo lo anterior, consideramos necesario que las obligaciones de realizar reuniones presenciales con otros agentes puedan ser cumplidas de manera virtual (p.e. las audiencias públicas de evaluación de ofertas², visitas conjuntas a clientes de otros comercializadores, entre otros).

¹ “...ante el surgimiento de la mencionada pandemia se debe garantizar la prestación continua y efectiva de los servicios públicos, razón por la cual se deberá analizar medidas necesarias para cumplir con los mandatos que le ha entregado el ordenamiento jurídico colombiano. Lo anterior supone la posibilidad flexibilizar los criterios de calidad, continuidad y eficiencia de los servicios, establecer el orden de atención prioritaria en el abastecimiento de los mismos, flexibilizar el régimen laboral en cuanto los requisitos de los trabajadores a contratar, implementar medidas de importación y comercialización de combustibles con el fin de no afectar el abastecimiento.”

² Artículo 10 de la Resolución CREG 130 de 2019



A su vez, nos parece muy importante disponer de nuevos canales de comunicación, mas allá de los planes de contingencia, para que entidades del Gobierno y empresas estemos en la misma página en lo operativo y lo energético a través de toda la cadena de prestación del servicio de energía.

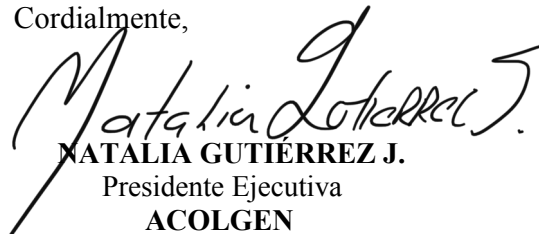
También es fundamental evaluar el impacto de la emergencia materializado en la tasa de cambio y su efecto en las tarifas, y en el comportamiento nacional de la demanda, que exigen adoptar medidas regulatorias y de política consecuentes con esta situación.

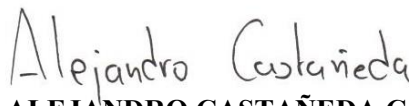
Los aspectos anteriores están desarrollados y ampliados en el documento Anexo a esta comunicación, en el cual también incluimos las respectivas sugerencias de solución.

Finalmente, reiteramos y reafirmamos nuestro compromiso para responder a la emergencia declarada, garantizando la continuidad en la prestación del servicio con la calidad adecuada, procurando siempre el bienestar de los usuarios y de nuestro personal.

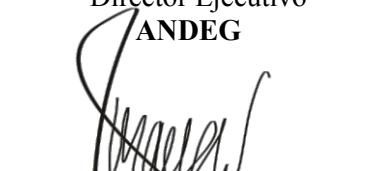
Agradecemos a ustedes de manera urgente considerar lo expuesto y quedamos a su disposición para ampliar lo que consideren.

Cordialmente,



NATALIA GUTIÉRREZ J.
Presidenta Ejecutiva
ACOLGEN


ALEJANDRO CASTAÑEDA C.
Director Ejecutivo
ANDEG

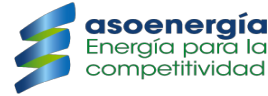

CAMILO SÁNCHEZ O.
Presidente
ANDESCO


JOSÉ CAMILO MANZUR J.
Director Ejecutivo
ASOCODIS


SANDRA FONSECA A.
Directora Ejecutiva
ASOENERGIA


JAIME MAURICIO CONCHA P.
Vicepresidente
Minería, Hidrocarburos y Energía – ANDI

Copia:
Dr. Alberto Carrasquilla Barrera – Ministro de Hacienda y Crédito Público
Dr. Luis Alberto Rodríguez Ospino – Director Departamento Nacional de Planeación
Dra. Maria Nohemí Arboleda Arango – Gerente General XM



MEDIDAS SECTOR ELÉCTRICO – EMERGENCIA COVID19

A continuación se presentan aspectos técnicos y comerciales que consideramos contribuyen a superar la emergencia declarada por el Gobierno Nacional, contando con una prestación del servicio continua y de calidad, en cumplimiento de las medidas de cuidado y prevención de contagio, brindado bienestar tanto a los usuarios como al personal de nuestras empresas.

I. ASPECTOS TÉCNICOS

Código de Medida

La Resolución CREG 038 de 2014 establece ciertos plazos y horas para efectos del reporte de información de las fronteras comerciales³ al ASIC, así mismo, indica cuál es el plazo que tienen los Responsables de las Fronteras para reportar y/o reparar un problema en la medida, ya sea por falla o hurto. El incumplimiento de los plazos mencionados conlleva a la cancelación de la frontera comercial (pasando el usuario al mercado regulado) y afectaciones a los indicadores de gestión, que podrían terminar en procesos administrativos por parte de la SSPD.

Para el cumplimiento de los anteriores plazos, es necesario, en ocasiones, desplazarse a los puntos donde se encuentra ubicado el equipo de medida, acceder al mismo y descargar la información o proceder a su reparación; sin embargo, la situación de emergencia declarada en el país ha dificultado el desplazamiento del personal, directo e indirecto, de las empresas y, en algunos casos, por motivos de seguridad y salubridad, los usuarios nos han permitido el ingreso del personal a las zonas donde se encuentra el medidor, por riesgo de contagio. En adición, considerando que se está implementando la medida de teletrabajo, el uso de la red de transmisión de datos se está incrementando, y seguirá creciendo en cuanto la medida se continúe extendiendo, lo cual ocasiona una congestión en las redes que dificulta la transmisión de los datos al ASIC.

Por lo anterior, respetuosamente, nos permitimos sugerir que se expida de manera urgente, una norma transitoria, asociada a la emergencia sanitaria, que flexibilice los plazos y horas relacionados con los reportes al ASIC por parte de los Responsables de las Fronteras. En complemento, podría considerarse que las fallas presentadas en esta contingencia sean excluidas dentro del número de fallas que se considera para que una frontera caiga al mercado regulado y que se permita a las empresas Responsables de las Fronteras reportar la energía por curvas.

Continuidad en el servicio de energía eléctrica

Es importante que se establezca un trato prioritario en relación con los operadores de los activos estratégicos para la operación de las plantas de generación y de las redes de transmisión y distribución de energía, así como del operador del sistema eléctrico, en lo que tiene que ver con autorizar su movilización en el territorio nacional, la prioridad para la realización de pruebas para la detección del COVID-19 y establecer un canal de comunicación ágil y directo para estos operadores con las

³ Literal a, Anexo 8 de la Resolución CREG 038 de 2014. “Procedimiento de Interrogación y reporte”



autoridades de salud, ante la eventual congestión de los mecanismos tradicionales (líneas públicas de atención, call centers, etc.).

Calidad del servicio

Con relación a la Calidad del Servicio, si bien es cierto que nuestras empresas están comprometidas con mantener la prestación del servicio de manera continua y con calidad, es importante tener en cuenta que dada la situación de cuidado para prevenir y evitar contagios, y que existen eventos que, por efectos de toques de queda u otras medidas implican restricciones para el desplazamiento, se podrían afectar los indicadores de calidad del servicio, así como los indicadores de calidad promedio y calidad individual, SAIDI y SAIFI, afectando el esquema de compensaciones y de incentivos de calidad, y, de esta manera, sin duda, se afectarían las empresas por actos y hechos por fuera de su control.

Por tal razón, solicitamos de manera respetuosa, se reglamente que se permita a las empresas, de manera transitoria, que los eventos que no puedan ser atendidos de manera adecuada y oportuna por la situación de emergencia declarada, siempre y cuando puedan ser demostrados y justificados por causas inherentes a la emergencia, puedan ser considerados como eventos excluidos dentro del cálculo de las indisponibilidades para el STN⁴, STR⁵ y/o de los indicadores de calidad promedio y calidad individual para el SDL⁶, como medida de flexibilización de los criterios de calidad⁷. De igual manera, es importante flexibilizar el tiempo de reporte de información de causal de suspensión del servicio, el cual es actualmente de 36 horas.

De manera complementaria para la atención de eventos y mantenimiento, entre otras, es fundamental que se permita la circulación sin restricción de los funcionarios y contratistas encargados de la parte operativa, siempre y cuando se encuentren acatando las medidas de contención de la pandemia establecidas por el Gobierno Nacional.

Autogeneradores a Pequeña Escala - AGPE, Generadores Distribuidos - GD y Nuevos Usuarios

La Resolución CREG 030 de 2018 establece en su artículo 10, los plazos para la conexión al STR y/o SDL del AGPE con potencia instalada menor o igual a 0,1 MW y GD, por su parte, la Resolución CREG 076 de 2016, establece los plazos para la conexión de nuevos usuarios. Dada la contingencia de la emergencia declarada y sus medidas de contención, estimamos de gran importancia que se considere la posibilidad de ampliar los tiempos de conexión para usuarios del mercado regulado y AGPE, ya que por la emergencia actual las empresas pueden ver reducida su capacidad operativa y la que quede disponible estará concentrada en la superación de la emergencia.

A su vez, agradecemos que se tomen medidas para que el personal de las empresas que atienden clientes con procesos de Autogeneración y Cogeneración puedan desplazarse entre sus hogares y las

⁴ Numeral 4.6 del Anexo General de la Resolución CREG 011 de 2009

⁵ Numeral 5.1.9. del Anexo General de la Resolución CREG 015 de 2018

⁶ Numeral 5.2.2. del Anexo General de la Resolución CREG 015 de 2018

⁷ Considerando Decreto Presidencial No. 417 de 2020 “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”



plantas, dados los eventos de aislamiento que se han implementado o se tienen previsto implementar en las diferentes regiones. Los procesos de autogeneración y cogeneración son fundamentales para mantener en servicio diferentes procesos industriales en empresas que también contribuyen al desarrollo económico del país.

Desarrollo de Proyectos de Infraestructura

Dada la relevancia de los proyectos de infraestructura para el sistema, consideramos de la mayor importancia el acompañamiento del Gobierno Nacional a los desarrolladores de los proyectos, en el marco de las diferentes mesas de trabajo que se tienen para revisar los avances y perspectivas en la ejecución de los proyectos, caso de Comisión Intersectorial de Infraestructura y Proyectos Estratégicos (CIPE), la Mesa de Alto Nivel que lidera el Ministerio de Energía, entre otros.

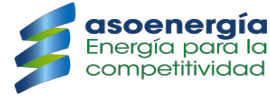
Adicionalmente, y considerando la reciente decisión de suspensión temporal de actividades en campo y agenda de la Autoridad Nacional de Consulta Previa, como medida para la prevención de contagios del COVID-19, vemos importante que el Gobierno lo divulgue con las comunidades por medio de los líderes locales. Esto con el fin de mantener la confianza de las comunidades en los procesos y explicar que la situación de emergencia sanitaria requiere del compromiso de todos. Una vez superada la contingencia, agradecemos solicitar al Ministerio del Interior la reactivación de los procesos que se están llevando a cabo, en especial lo correspondiente a la contratación del personal especializado y la reglamentación de la Tasa para Consulta Previa establecida en el Plan Nacional de Desarrollo.

Por supuesto, una vez superada la emergencia, será necesario revisar las consideraciones particulares de los compromisos de plazos de los proyectos y planes de inversiones, como los aprobados para distribución en el marco de la Resolución CREG 015 de 2018, con el fin de identificar las modificaciones y ajustes requeridos en los cronogramas de ejecución de las diferentes inversiones.

Lo anterior considerando que, además de las restricciones locales que la emergencia genera, el desarrollo de muchos de estos proyectos requiere elementos y materiales que son importados de países también afectados por el COVID-19, y se pueden presentar algunas restricciones de transporte internacional que limiten la llegada al país tanto de equipos como de personal especializado, afectando el suministro oportuno de los mismos.

Estos aspectos también podrían afectar las fechas de entrada en operación de los diferentes proyectos de infraestructura, y por ello, sugerimos se permita revisar, previa justificación certificada y demostrada y asociada a temas inherentes a la emergencia, los plazos definidos en los planes de inversión y compromisos establecidos por las empresas prestadoras en los diferentes eslabones de la cadena y la industria⁸. Esto por supuesto durante un límite máximo de tiempo y en concordancia, ante una eventual revisión de las inversiones y compromisos, sería necesario realizar los ajustes tarifarios correspondientes, para adaptarlas a las nuevas condiciones de inversión, entre otras.

⁸ Adecuaciones asociadas a la disminución del consumo de energía reactiva



Otras operaciones en terreno

Para prevenir los riesgos a la salud de funcionarios, contratistas y de los propios usuarios de energía que interactúan para hacer posible la operación del sistema es conveniente, mientras dure la emergencia, redefinir plazos para la atención de operaciones en terreno, las cuales incluyen: viabilidades de solicitudes de alquiler de infraestructura, visitas y maniobras para trabajos presenciales con otros comercializadores u otras entidades, solicitudes de inspección, y solicitudes de descargos y maniobras, entre otros. Se sugiere aplazar todas aquellas maniobras que no afecten la operación y, siempre que sea posible, hacer reuniones virtuales con entidades, clientes, autoridades y otros agentes.

Logística para el abastecimiento de combustibles para generación eléctrica

Entendemos que con la expedición del Decreto 418 de 2020, las decisiones de alcaldes y gobernadores sobre la emergencia del COVID-19 serán concertadas con el Gobierno Nacional. Lo anterior, resulta fundamental para preservar el manejo del orden público en las diferentes regiones del país.

En este sentido, solicitamos que se tomen las medidas para garantizar la disponibilidad y logística para el abastecimiento de combustibles en las plantas de generación eléctrica del país, las de autogeneración y cogeneración, lo que incluye la provisión de insumos y el manejo de residuos – caso del carbón, dado que se presentan requerimientos de combustibles entre diferentes regiones del país, así como el transporte de personal a las plantas, de tal manera, que se asegure la operación segura y confiable del SIN.

II. ASPECTOS COMERCIALES

Facturación

La ley 142 de 1994 en su artículo 146 establece que “...*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.*”.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para contener la pandemia pueden afectar las operaciones relacionadas con la toma de lectura de los medidores y las revisiones técnicas por desviaciones significativas, al no permitir el ingreso del operario a realizar la actividad, o frente a la posibilidad de la disminución de capacidad operativa o, en caso de cuarentena general, la imposibilidad de desplazarse, consideramos importante que se establezca, para los casos que se presenten, durante la emergencia sanitaria, la aplicación del consumo para la facturación mediante los consumos promedio; así mismo, como complemento se propone, entre otros: habilitar las operaciones de revisión previa de consumos anormales desde escritorio, basada en modelos estadísticos y predictivos con la información de cada usuario y del sistema completo, apoyado con canales virtuales, videollamadas y telefónicos que permitan una interacción diferente con los usuarios, complementados con la autolectura por ejemplo; flexibilizar la aplicación de los



artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142/94 por parte de la SSPD durante el periodo de emergencia; incluir actividades de lectura y entrega de factura como excepciones a un plan de cuarentena general bajo extremas medidas de precaución y minimización del riesgo de contagio; suspender los términos de las actuaciones que adelanta la SSPD frente a las empresas y cuyo cumplimiento requiera trabajos en campo; suspender la crítica a la facturación por concepto de desviaciones significativas para evitar revisiones a las instalaciones y considerando que el consumo probablemente va a aumentar en los hogares.

Peticiones, Quejas y Recursos

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece los términos para resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, el cual es de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

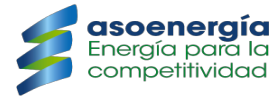
No obstante, en algunos casos para resolver los recursos y peticiones presentados por los usuarios se requiere realizar visitas al predio para realizar las revisiones necesarias, las cuales, en muchos casos, no se podrán realizar porque los usuarios no lo permitirán dadas las condiciones de urgencia y riesgos de propagación del virus, así como por los riesgos que la actividad implica para nuestros operarios.

Consideramos necesario se considere la suspensión, flexibilización o ampliación de términos respecto de las distintas obligaciones a cargo de las ESP, especialmente, en cuanto tiene que ver con las actuaciones administrativas que deben adelantar en su calidad de prestadoras del servicio (atención de las PQR) y no puedan adelantarse dentro de las oportunidades legales y respecto de todas aquellas obligaciones sometidas a término que no son indispensables para garantizar la continuidad del servicio (p.e reportes que requieran el desplazamiento de personal o que puedan verse afectados por el uso intensivo de redes al aumentar el trabajo remoto, reporte diario de interrupciones a los diferentes organismos, como XM.) y que, para preservar la seguridad e integridad de los empleados y colaboradores de las empresas o ante la necesidad de priorizar la utilización de sus recursos en las tareas urgentes que demanda la situación de calamidad declarada, no es posible cumplir oportunamente.

Como complemento, es necesario que se permita atender las PQRS y el proceso de nuevas conexiones (diseño y recibo de obra) de manera virtual, garantizando, en todo caso, los derechos de los usuarios. En el mismo sentido y ante las dificultades para efectuar las notificaciones personales de las decisiones de la empresa a sus usuarios, es necesario que se considere como válida la notificación electrónica cuando se tenga conocimiento de la dirección electrónica del usuario, sin necesidad de agotar la exigencia de autorización expresa prevista en el CPACA.

Cartera y prestación del servicio

Debido a las medidas preventivas de cuarentena, es muy probable que no todos los usuarios puedan realizar el pago de las facturas a través de medios electrónicos que las empresas han dispuesto para este fin o no puedan hacerlo de manera oportuna, lo cual generaría dificultades en la prestación del servicio.



Por otra parte, estas mismas medidas limitan la realización de algunas de las actividades que tienen las empresas para gestionar el pago, por lo tanto, solicitamos facilitar a los usuarios y empresas poder realizar la gestión de pago no restringiendo actividades en este sentido.

Por lo anterior, se debe evitar afectar el flujo de recursos necesarios para cumplir con las obligaciones en el mercado de energía mayorista, entre otros, y para no afectar la prestación del servicio.

Adicionalmente, sugerimos evaluar y explorar conjuntamente mecanismos y alternativas para evitar estas afectaciones a los usuarios y empresas, y poder continuar garantizando la prestación del servicio. No obstante, en caso de afectaciones es fundamental que el Gobierno Nacional establezca los criterios mediante los cuales éstas se reconocerán debido a medidas tomadas por parte de entes nacionales y/o territoriales que tengan efectos sobre los usuarios, y la sostenibilidad de la prestación del servicio y de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, cuyas actividades se circunscriben a actividades reguladas.

Subsidios

Dado lo mencionado con relación al posible efecto en la cartera y el impacto en el flujo de caja, agradecemos la emisión del Decreto 437 de 2020 “Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 103 de la Ley 2008 de 2019, para el reconocimiento y pago como deuda pública de los saldos por menores tarifas del sector eléctrico y de gas de que trata el artículo 297 de la Ley 1955 de 2019”. Al respecto, consideramos fundamental que, para efectos de no incrementar la afectación a las empresas, se adelanten las gestiones pertinentes para su cumplimiento, con carácter urgente, con el fin de girar la totalidad del déficit de subsidios ya otorgados a los usuarios en el 2019, y se evalúe el pago de lo que va corrido de 2020, toda vez que a febrero 29 del 2020 la deuda acumulada para nuestras empresas afiliadas ascendía a la suma cercana a los 1.2 billones de pesos.

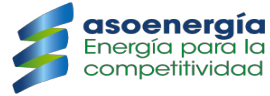
Convocatorias de compra de energía para el mercado regulado

La Resolución CREG 130 de 2019 establece en el numeral 10.4 literal l que: “...En la audiencia pública todos los oferentes y las autoridades de inspección, control y vigilancia deben tener la posibilidad de estar presentes, además de los terceros interesados que soliciten participar en la misma...”, al respecto, se sugiere establecer una medida transitoria, por parte de la CREG, que habilite la participación virtual en los procesos de convocatoria por parte de los agentes vendedores y demás intervinientes, así como en todos los procesos que impongan reuniones presenciales.

En adición a todo lo anterior, consideramos que es necesario que se reglamente, de forma temporal, que todas las actividades establecidas regulatoriamente que impliquen el contacto con usuarios (p.e. firmas del acta de inspección, suspensión, verificación de lecturas, entre otros) se suspendan.

Demanda de energía y tasa de cambio

Las medidas tomadas a raíz de la emergencia, han llevado a que los trabajadores se confinen en sus residencias como medida preventiva, y esto puede estar produciendo, por un lado, un



desaceleramiento en la actividad industrial y, como consecuencia, en el consumo de energía y otros energéticos, y por el otro, un incremento en los consumos residenciales, con lo cual, sería adecuado que se lleve a cabo por la UPME y XM, análisis de diferentes escenarios de proyección de demanda.

Se espera que este cambio en el comportamiento sea coyuntural y que la demanda se recupere en el plazo en que la emergencia se supere, sin embargo, es importante tener en cuenta estos efectos, así como los relacionados con el incremento en la tasa de cambio, tanto en el cálculo de costos, garantías, componentes tarifarios, entre otros, así como en los planes de inversión para proyectos de expansión en el SIN, para lo cual deberán establecerse medidas, en caso que sus efectos sean estructurales, para no afectar a usuarios y al sector en general.