



MANUAL

Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa




2022



Tabla de contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLES	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	GENERALIDADES	4
5.1	Procedimiento Administrativo	5
5.2	Etapas preliminar	6
5.3	Etapas formal	7
5.4	Etapas de cálculo y liquidación	10
5.5	Conformación del expediente	10
5.6	Etapas de actuaciones administrativas	11
5.7	Normalización de no suscriptor por parte de la Empresa.	13
5.8	Verificación de documentos	14
6.	DESCRIPCIÓN	14
7.	BASE LEGAL	14
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	15
9.	REGISTROS Y/O FORMATOS	15
10.	CONTROL DE CAMBIOS	15
11.	ANEXOS	16

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Miguel Saltaren Tovar - Rosana Cárdenas Castañeda	Nombre: Jangel Dávila	Nombre: Yasmid Calderón Oviedo
Cargo: Profesional Especializado - Profesional Universitario – Grupo de Gestión Social y Atención al Ciudadano. Fecha: 23/09/2022	Cargo: Grupo SIG Fecha: 23/09/2022	Cargo: Subgerente Gestión Comercial Fecha: 23/09/2022

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

1. OBJETIVO

Detectar, eliminar y levantar las actas correspondientes a las irregularidades y/o anomalías por el uso indebido del servicio para reducir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC); así mismo la normalización de los inmuebles con conexiones fraudulenta y que no registra como suscriptor en la base comercial de la ESSMAR.

2. ALCANCE


El presente manual aplica para el conocimiento del presunto delito de defraudación de fluidos e incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio, con el propósito de brindar un debido proceso que garantice los principios de celeridad, oportunidad, igualdad, imparcialidad y defensa que lleven a la recuperación y valoración de los consumos dejados de facturar y la disminución de los diferentes casos que la ocasionen, además de la normalización como suscriptor de los inmuebles que presentan conexiones clandestinas sin la autorización de la empresa.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este documento estará a cargo de la Subgerencia Comercial y Atención Al Ciudadano.

4. DEFINICIONES


- **Acometida:** Derivación de la red local de acueducto que llega hasta el registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local (numeral 14.1 del artículo 14 de la Ley 142 del 1994).
- **Acometida clandestina o fraudulenta:** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado sanitario no autorizada por la entidad prestadora del servicio (No. 12 del Art. 2.3.1.1.1 Decreto 1077/2015).
- **Anomalía:** Irregularidad o alteración que impide la toma real de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida y/o irregularidades o daños presentados en los elementos de seguridad y control y accesorios antifraude.
- **Contrato de Condiciones Uniformes (CCU):** Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

- **Defraudación de fluidos:** Conducta penal consagrada en el artículo 256 del Código Penal el cual señala: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control de aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. Lo anterior, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.
- **Derivación fraudulenta:** Conexión realizada a partir de una acometida o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio (No. 20 del Art. 2.3.1.1.1 Decreto 1077/2015).
- **Instalación normalizada:** Es aquella que cumple con todos los requisitos exigidos por la empresa y ha sido recibida por ella, con medición individual o colectiva.
- **No suscriptor:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le detectó acometida clandestina o fraudulenta para uso de los servicios de acueducto o alcantarillado sin autorización de la entidad prestadora del servicio, sea o no su propietario.
- **Normalización:** Proceso que se realiza en aquellos inmuebles en la que se detectó una acometida clandestina y cumplen los requisitos para su vinculación como suscriptor en el sistema comercial, una vez se ha verificado que el inmueble y las conexiones cumplen con las exigencias técnicas establecidas en RAS y Decreto 1077 de 2015.
- **Cliente potencial:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le detectó acometida clandestina o fraudulenta para uso de los servicios de acueducto o alcantarillado sin autorización de la entidad prestadora del servicio, pero tanto la persona y el inmueble cumple los requisitos para la normalización conforme a las exigencias de la Ley 142 de 1994 y normas técnicas establecidas en RAS y Decreto 1077 de 2015.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le presta el servicio de acueducto o alcantarillado, sea o no su propietario.

5. GENERALIDADES

- Para la interpretación y aplicación del siguiente manual se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten y demás legislación que rija para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- La investigación, detección, estimación, liquidación de los consumos no facturados y demás factitudes que surjan dentro del proceso, como consecuencia de la ejecución del presente manual

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02


serán responsabilidad de la Subgerencia Comercial y Atención Al Ciudadano.

- Las relaciones entre la empresa y el usuario (derechos, deberes y obligaciones), se regulan a través del contrato de servicios públicos, pero dicha relación jurídica no sólo se gobierna por las estipulaciones contractuales y del derecho privado, sino por el derecho público contenido en las normas de la Constitución y de la ley que establecen el régimen o estatuto jurídico de los servicios públicos domiciliarios, las cuales son de orden público y de imperativo cumplimiento; por lo tanto, toda persona que quiera recibir un servicio público debe hacerlo, en primera instancia, conforme a las estipulaciones de un contrato de condiciones uniformes ajustado al orden jurídico vigente, y en segundo lugar a las normas técnicas y condiciones establecidas para cada servicio.
- Esto quiere decir, que para que un usuario pueda acceder o conectarse a las redes de la empresa y obtener el suministro del servicio, debe cumplir con las condiciones, los deberes y las obligaciones que en esta materia tenga definidas la empresa y que en todo caso deben estar ajustadas al imperio de la legalidad, Por lo anterior, la persona que se conecte de manera irregular a las redes de las empresas prestadoras, y de esta forma fraudulenta obtenga el servicio, sufre unas consecuencias jurídicas determinadas en la ley.
- La legislación ha tipificado de dos maneras esas conductas irregulares del usuario, con dos consecuencias distintas, una sanción de tipo administrativo que impone la empresa prestadora del servicio, y otra de carácter penal que impone el juez.

5.1 Procedimiento Administrativo

En relación con la tipificación administrativa, la Ley 142 de 1994 la hizo en dos artículos. En el artículo 140 señaló que, entre las causales que dan lugar a la suspensión del servicio por parte de la empresa, está el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Por su parte, el artículo 141 que regula lo relativo al incumplimiento del Contrato Condiciones Uniformes, da lugar a la terminación y corte del servicio, la empresa prestadora podrá proceder al corte del servicio en el caso de acometidas fraudulentas.

- Situaciones fraudulentas realizadas por usuario y/o suscriptor del servicio se considerará como uso indebido del servicio las siguientes causales:
 - Adulterar las conexiones, acometidas o aparatos de medición (en el caso del equipo de medida la acción fraudulenta consistirá: alterar funcionamiento del medidor, manipulación del dispositivo, cambio del equipo de medición por uno no autorizado o el retiro de este para generar paso directo sin ser registrado por el medidor, afectar el visor o pantalla del equipo de medición con el fin de impedir la correcta lectura).
 - Ejecución de una acometida clandestina en un predio que tenga contrato de condiciones uniformes vigente o utilizar tuberías alternas al contador (Bypass).
 - Por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

- Reconexión no autorizada una vez la empresa haya suspendido el servicio.
- Instalación o existencia de acometidas paralelas cuyo flujo de agua no sea registrado por el medidor autorizado.
- Abstenerse de notificar a la Empresa el cambio de actividad del predio, con esto impidiendo el cobro de la tarifa real perteneciente a la actividad que se desarrolla en el lugar.
- Proporcionar agua a otro inmueble, predio o usuario diferente al que figura en el contrato.
- Abstenerse de notificar sobre la existencia y utilización de fuentes de suministro de agua adicional o alternas, impidiendo de esta manera el cobro real del servicio de alcantarillado

NOTA. Siempre que se verifique la presencia de alguna de las situaciones anteriormente descritas, se procederá a la realización del cálculo de los consumos dejados de facturar, acorde a lo establecido en la normatividad vigente, teniendo en cuenta el uso, estrato del inmueble, costos operativos y técnicos para la detección y anulación de la irregularidad.

5.2 Etapa preliminar

▪ Conocimiento del caso:


Los canales de comunicación a través de los cuales se tendrá conocimiento del hecho se traten o no de un suscriptor, son los siguientes:

- Denuncias o informes presentados por la comunidad, entes de control y de vigilancia, o cualquier otro denunciante.
- Reportes del personal de la Empresa (área de nuevos servicios, censo y catastro).
- Aquellos identificados como resultado del análisis en el proceso de facturación y crítica.
- Predios reportados al hacer el seguimiento en cada sector hidráulico, los cuales, en el sistema de la empresa se evidencien con corte y/o suspensión del servicio y se encuentren en reconexión no autorizada.
- Reporte del monitoreo realizado por el área de Agua NO Contabilizada para disminuir el índice de agua no registrada y facturada.

▪ Investigación previa:

Una vez conocido el caso, el funcionario encargado verificará en el sistema de información de la Empresa, si la posible defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio se presenta en un predio suscriptor de ESSMAR E.S.P, inmueble no suscriptor o al interior de una comunidad que no cuenta con las redes.

Si se trata de un suscriptor de la Empresa, el funcionario encargado realizará el análisis pertinente revisando para ello el reporte histórico existente en el sistema de la Empresa, incluyendo como mínimo, la verificación de datos, consumos promedio, órdenes y tiempo de suspensión, variación de lecturas, causales en que se ha encontrado el predio, cumplimientos de pago, cambios de uso, entre otros.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

De corroborarse que presuntamente se esté dando alguna de las situaciones reportadas por los diferentes canales se dará aviso al área de ANC o en su defecto al profesional designado por la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado de la ESSMAR E.S.P para ejecutar visita de campo donde se establezca la posible irregularidad o fraude. El resultado de la revisión será consignado en el acta levantada para el efecto.

Si no es suscriptor, la Empresa deberá verificar si el fraude es masivo o disperso, en el caso de ser disperso se realizará el procedimiento para detención, cobro y normalización del inmueble con conexiones fraudulenta para su alta como suscriptor en la base comercial de clientes.

Masivo: La ESSMAR E.S.P. adelantará las actuaciones correspondientes que permitan establecer las posibilidades legales para regularizar la prestación o poner fin frente a la irregularidad encontrada al interior de una comunidad o sector.

Disperso: Se adelantará el procedimiento que a continuación se desarrolla.

Procedimiento para fraude dispersos.

Una vez realizada la investigación en el sistema de información comercial, el funcionario encargado iniciará la acción operativa de investigación del caso en terreno.

De todo esto se dejará constancia en un informe que como mínimo contendrá la síntesis del procedimiento adelantado, nombres completos e identificación de las personas que intervienen en el acto, registro fotográfico, registro en video, toma de lecturas, etc.

Si como resultado de la investigación previa, se considera que existe mérito para continuar con el procedimiento administrativo, se procederá a generar el acta de investigación formal que permitirá continuar con la visita operativa y demás acciones en campo.


Si como resultado del seguimiento efectuado, se establece que no existen indicios que ameriten continuar con la investigación, se dará por concluida la misma dejando la correspondiente constancia en el sistema de información de la Empresa.

5.3 Etapa formal

- Visita de inspección

Para el desarrollo de las tareas en campo, los funcionarios competentes se deberán identificar previamente ante quien atiende la visita, informándole sobre el objeto de esta. Así mismo, se le comunicará que podrá estar asistido por un técnico que el designe.

- Si la persona que atiende la visita es capaz para ello y no permite el ingreso al inmueble, el funcionario de ESSMAR E.S.P. hará una inspección externa recopilando la mayor información posible y a la vez le comunicará a dicha persona, que el impedimento de su parte constituye un incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, que conlleva la suspensión del servicio.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

De lo anterior, se dejará constancia en el acta de visita de inspección, de la cual se dejará copia al usuario. En el evento de que no se permita el ingreso, se reprogramará la visita para intentar una vez más la revisión interna del predio.

- Si el predio se encuentra desocupado o quien atienda la visita es un menor de edad o no se encuentra en capacidades de atenderla, el funcionario hará una inspección externa recopilando la mayor información posible, dejando constancia de todo lo sucedido en el acta y se reprogramará la visita.
- Del resultado de la visita de inspección se levantará el acta correspondiente, donde se consignará la información del predio, los datos personales de quien atiende, los datos técnicos y demás particularidades encontradas.
- Se levantará un registro fotográfico y/o filmico acorde con el desarrollo de la visita, el cual deberá contener como mínimo, fecha, hora, fachada y placa de nomenclatura del predio, tomada desde un ángulo donde se puede evidenciar que pertenece al mismo objeto de inspección. Situación del predio antes, durante y después de la realización de los trabajos en el sitio en donde se evidencien de manera clara las anomalías encontradas.

▪ Actuaciones en campo

Si el predio cuenta con acometida legal, se realizará una prueba técnica consistente en cerrar el registro de corte para garantizar que a través de esta acometida no entre agua al inmueble. Una vez detectada y ubicada la conexión fraudulenta se procederá a realizar el corte desde la red principal. Posteriormente se deberá dejar el espacio público en las condiciones inicialmente encontradas.

De encontrarse una acometida legal, que presenta como anomalía paso directo por no contar con medidor, se deberán levantar las pruebas de lo encontrado y se procederá a instalar un nuevo medidor, al que se le colocaran los precintos de seguridad señalando en el acta los datos de este.


Si el predio no cuenta con acometida legal y cuenta con servicio de acueducto, se procederá a realizar directamente la prueba, excavaciones o el método que se considere apropiado para la detección de la acometida.

Para predios que afirmen no abastecerse del agua que suministra ESSMAR E.S.P., se podrá realizar prueba técnica de laboratorio con el fin de confirmar o rechazar dicha afirmación.

Si en la visita no se detecta ninguna irregularidad, el funcionario encargado deberá consignar este hecho en el acta de inspección técnica e informará y entregará copia de esta a quien atienda la visita y se archiva el caso.

Cuando la visita realizada al inmueble o en su defecto el concepto técnico emitido por el laboratorio de medidores certificado muestre la existencia de una irregularidad, el funcionario competente procederá a efectuar la liquidación correspondiente de los consumos en metros cúbicos (m³) de acueducto y alcantarillado dejada de facturar y los costos generados por los trámites de la investigación.

Culminada la visita, el funcionario designado por la Empresa revisará que en el acta de visita de inspección

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

se haya consignado los datos básicos y todo lo encontrado en terreno, de igual manera garantizará que quede debidamente firmada por quien atendió la diligencia, el ejecutor y los testigos, si los hay. Si quien atiende la visita se niega a firmar, se dejará constancia de tal omisión. De dicha acta levantada, se entregará una copia a quien atendió la visita.

De no poderse conseguir dichos testigos, porque la diligencia es en un lugar apartado, o donde en todo caso se pueda

prever que le resultará difícil conseguir los dos testigos requeridos para suplir la falta de la firma (el usuario está, pero no firma) o suplir la ausencia del usuario interesado (no hay nadie en el predio) se procederá a utilizar el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario que asista a la mencionada diligencia, para este último caso, deberán firmar el acta de visita precisando el cargo y la entidad con la que trabajan.


Así las cosas, el acta de detección se constituye en acta de irregularidades y prueba en contra del usuario, no obstante, para que ello suceda, debe ser diligenciada en su integridad como garantía de la imparcialidad de la revisión determinando de manera precisa las personas que intervinieron en ella. **Corte Constitucional en Sentencia T-270 del 19 de marzo de 2004.**

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.

El prestador deberá garantizar que los datos que se consignen en la respectiva acta o informe sean legibles y claros. No se aceptarán tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la instalación, y por el funcionario de la empresa y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario

Nota1: El acta de uso irregular de los servicios deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia.
- Características generales de la conexión y de los equipos de medida.
- Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados.
- Diámetro de las acometidas para la conexión de acuerdo con el uso del inmueble.
- Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente.
- Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida.
- Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el Nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Nomenclatura del inmueble.
- Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende.
- Observaciones sobre el estado del equipo de medida.
- Un espacio para las observaciones de quien atiende la visita.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

En el caso que el usuario acepte la existencia de la irregularidad, y proponga una conciliación con los valores del cálculo de los consumos dejados de facturar, se le otorgara una hora para que se presente en las oficinas comerciales de ESSMAR E.S.P, a realizar la negociación, transcurrido el tiempo otorgado se procederá con la suspensión o la erradicación de la conexión según sea el caso.

5.4 Etapa de cálculo y liquidación

▪ Tarifas aplicables

La tarifa que se utilizará para la liquidación de los consumos dejados de facturar por concepto de acueducto y alcantarillado será la establecida por ESSMAR E.S.P., según su estudio de costos y tarifas vigente a la fecha en que se adelanta el cálculo.

Cuando en la visita de inspección se identifique un tipo de uso diferente a la que se encuentra en el sistema de información comercial, el funcionario competente procederá a modificar la clase de uso con posterioridad realizará la respectiva liquidación teniendo en cuenta el uso al que corresponde.

▪ Valoración por irregularidad:

Para la liquidación de la valoración de la irregularidad por concepto de acueducto y alcantarillado, se tendrá en cuenta los siguientes aspectos.


- Intervención y afectación en la red de acueducto o alcantarillado.
- Periodos dejados de facturar.
- Mano de obra.

5.5 Conformación del expediente

El profesional universitario adscrito a la subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano (abogado) será responsable de conformar los expedientes para cada uno de los casos, garantizando que se integren las pruebas necesarias.

Los expedientes se enviarán en original y contendrán como mínimo:

- Información personal: Nombre de suscriptor, arrendatario, poseedor, tenedor, propietario y otros.
- Clase y número de documento.
- Información completa del predio.
- Datos técnicos: Diámetro de la acometida, número de medidor, diámetro del medidor, marca del medidor, tipo de medidor, lectura.
- Informe que contenga: Nombre e identificación de la persona que practica la visita, síntesis del procedimiento adelantado en la oficina y en terreno, acta de inspección técnica y anomalías con nombres completos, identificación y ubicación del funcionario y de las personas que intervinieron en la visita.
- Anexos: Acta de inspección técnica, concepto de experticia técnica emitida por el laboratorio de

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

medidores, registro fotográfico y/o video, liquidación, tabla de tarifas y consumos de acueducto y alcantarillado vigente para la liquidación, cuando se requiera el historial de consumos.

Una vez recopilada la información pertinente, debidamente foliada y legajada en una carpeta, el funcionario encargado deberá remitir una copia del expediente a la oficina asesora de asuntos jurídicos y contratación, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la práctica de la visita, con el fin de que formulen la correspondiente denuncia penal.

De igual forma el funcionario encargado dará inicio al procedimiento administrativo por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio.

5.6 Etapa de actuaciones administrativas


Con base en las pruebas recopiladas y practicadas, la EMPRESA podrá iniciar la correspondiente actuación que se hará mediante la expedición de un Pliego de Cargos, dentro del mes siguiente a la presunta configuración de alguna de las causales previstas en el presente manual y Contrato de Condiciones Uniformes.

En esta etapa se inicia la actuación administrativa ordenando a través de un acto administrativo (pliego de cargos) la apertura formal de la investigación. El pliego de cargos se notificará al usuario, por parte de la Empresa en la forma establecida en el CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo).

Dicho pliego de cargo será notificado al suscriptor y/o usuario de conformidad con lo consagrado en el art. 67 y ss. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y se le informará como mínimo, lo siguiente:

- Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa. El usuario debe encontrar una descripción detallada del resultado de la inspección efectuada en el predio.
- Las cláusulas específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido infringidas por parte del usuario con los hechos evidenciados en la inspección.
- La posible sanción que podría imponerse. No puede sancionarse a un usuario respecto de una conducta que el contrato de condiciones uniformes no prevea como incumplimiento al contrato o la ley.
- Relacionar el material probatorio con el cual el prestador inicia la actuación administrativa. Se debe señalar expresamente que el usuario o suscriptor tiene derecho a aportar y a solicitar la práctica de pruebas.
- El derecho que tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta; (5) el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y a solicitar nuevas pruebas.

Si el usuario, no está de acuerdo con los cargos impuestos deberá presentar los correspondientes descargos en los que podrá aportar, controvertir y/o solicitar las pruebas necesarias para su defensa. Para

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

el efecto el usuario contará con cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la notificación del acto.

Posteriormente, si el usuario solicita pruebas, la Empresa debe pronunciarse sobre la petición de estas. En el caso de que se niegue alguna prueba, la Empresa deberá motivar tal decisión, ya sea por innecesaria, impertinente o inconducente.

Las pruebas solicitadas se decretarán mediante auto, en el que establecerá el objeto de la prueba, de ser procedente la misma, se ordenará la práctica de esta, de conformidad con el artículo 40 del CPACA. En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará con toda exactitud el día en que vence el término probatorio.

Habiéndose dado oportunidad a las partes para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, se tomará la decisión, la cual será motivada.

Dicha decisión debe notificarse al usuario en la forma prevista en los artículos 67 y 69 del CPACA y deberá establecer los recursos que contra la misma proceden, recurso de reposición y en subsidio apelación, indicándole de manera precisa el funcionario ante quien debe interponerse, el término para el efecto y la necesidad de su interposición conjuntamente.

En el evento en que el usuario interponga los recursos pertinentes, se iniciará los trámites de la vía gubernativa (Actuación administrativa), conforme a lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.


Una vez agotada la vía gubernativa, si la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios confirma la decisión a favor de la Empresa, se procederá a realizar el respectivo cargue de la liquidación en la factura correspondiente al contrato del usuario con el fin de que sea cancelada, lo cual deberá ser informado al usuario mediante comunicación escrita. En caso de que el usuario no se encuentre en capacidad de realizar el pago de contado, se procederá a realizar una financiación conforme a las normas internas de la Empresa.

Por el contrario, si la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revoca la decisión se procederá a informar al usuario, se cierra y archiva el respectivo proceso, si la Empresa no está de acuerdo con la decisión podrá continuar con las instancias de ley con el fin de probar la anomalía.

Una vez agotada la vía gubernativa, se cargará en el sistema la información contenida en el expediente que sirvió para la decisión.

Presentación de Descargos. notificado el Pliego de Cargos conforme a lo establecido del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el suscriptor y/o usuario tendrá cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos en los cuales podrá controvertir las consideraciones expuestas por la EMPRESA para iniciar la actuación Administrativa, con la indicación de las pruebas que pretenda hacer valer o que solicita sean practicadas. Los medios probatorios son los señalados en el artículo 165 del Código general del proceso, y demás, y cualquier otro medio que sea útil para la formación del conocimiento del investigador.

Período Probatorio. Con fundamento en las normas legales que rigen la materia, la etapa probatoria deberá estar señalada en el pliego de cargos, la cual no podrá ser inferior a diez (10) días hábiles ni superior

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

a treinta (30) días hábiles. Toda decisión que se adopte debe basarse en razones de hecho y de derecho

que determinen las pruebas aportadas o practicadas. El prestador incorporará las pruebas aportadas y deberá decidir sobre la postulación de las pruebas hecha por el usuario o suscriptor y ordenará la práctica de las que considere pertinentes, aun de oficio. En el acto que conste la decisión adoptada por el prestador, éste deberá pronunciarse sobre las pruebas pedidas o aportadas por el usuario, así no las hubiere practicado.

Decisión. Agotada la etapa anterior, y con base en las pruebas e informes que obran en la actuación administrativa se tomará la decisión, la cual debe estar debidamente motivada, según lo previsto en el artículo 42 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En la decisión se resolverán todas las cuestiones planteadas, tanto inicialmente como durante el trámite y se efectuará un examen detallado de las pruebas allegadas al proceso. La empresa en su decisión deberá pronunciarse de manera expresa respecto de cada uno de los argumentos de defensa presentados por el usuario o suscriptor y sobre las pruebas obrantes. Además, La empresa estará en la potestad de determinar el consumo a facturar, como recuperación del valor del agua dejada de facturar si así lo prevé el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, cuando mediante concepto técnico se determine que no existió anomalía o violación a cláusula alguna del contrato de condiciones uniformes, el prestador deberá proceder a proferir un acto administrativo archivando la actuación administrativa adelantada y exonerando al usuario de responsabilidad.


Notificación de la decisión: La decisión deberá notificarse en la forma prevista por los artículos 67 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Recursos: En el texto de toda notificación se deben indicar al usuario o suscriptor los recursos procedentes, el cual es el Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación; indicándole, además, de manera precisa, el funcionario ante el cual se deben interponer y el plazo para presentarlos de conformidad con el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la anterior decisión es susceptible de recurso.

En consecuencia, tratándose de un procedimiento de investigación por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato que concluye con un acto sancionatorio, contra este cabe el recurso de reposición y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia. En la vía administrativa, igualmente deberá respetarse íntegramente el debido proceso. De conformidad con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, una vez resuelto el recurso de reposición y siempre que el usuario hubiere interpuesto como subsidiario el de apelación, la empresa deberá remitir la totalidad del expediente, es decir con todo lo actuado por las partes, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5.7 Normalización de no suscriptor por parte de la Empresa.

Si como resultado de la visita de campo se determinar la existencia de una conexión fraudulenta de carácter disperso se realizara el procedimiento descrito para detención y erradicación del fraude; si se verifica que se cumple los requisitos para la normalización a suscriptor en la base comercial de clientes, se inicia la regulación del predio formalmente ante el área de Disponibilidad y Censo y Catastro, requiriendo al cliente potencial la documentación y el pago de las obras civiles de conexión para proceder con la

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

vinculación.

Documentos normalización:

- Acta de detección de uso Irregular.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.
- Certificado de libertad y tradición del predio no mayor a treinta (30) días de expedición, o en su defecto promesa de compraventa autenticada, declaración juramentada de bienes y servicios autenticada
- Certificado de estratificación del predio.
- Pago de las obras civiles de conexión.
- Concepto técnico de disponibilidad.

5.8 5.8 verificación de documentos:

Una vez se reciba la documentación por parte del cliente potencial el funcionario verificara que estos estén acordes a lo exigido por la entidad para su vinculación como suscriptor, y de estar la documentación completa y acorde se remitirán a las áreas de Disponibilidad, Censo y Catastro y Micro medición para proceder con las obras civiles de conexión y creación del código suscriptor.


Nota 1: Si el usuario adquiere el medidor para la acometida nueva con un tercero, deberá entregar en factura original de compra de los medidores y certificado de calibración de estos en cualquiera de los casos de solicitudes antes mencionados.

6. DESCRIPCIÓN

N/A

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 de julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".
LEY	Congreso de Colombia	906	2004	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal."
LEY	Congreso de Colombia	599	2000	"Expide el Código Penal Colombiano."
LEY	Congreso de Colombia	1142	2007.	"Por medio de la cual se reforman parcialmente las Leyes 906 de 2004, 599 de 2000 y 600 de 2000 y se adoptan medidas para la prevención y represión de la actividad delictiva de especial impacto para la convivencia y seguridad ciudadana. "

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano		CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa		VERSIÓN	02

RESOLUCIÓN	CRA	151	2001	"modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413. "
DECRETO	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	1077	2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."
DECRETO	Presidencia de la República	302	2000	"Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado"

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS


N/A

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
2	23/09/2022	1,2,4,5	Se realizan actualizaciones de los diferentes ítems en mención según las necesidades del proceso.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	AT-M02
	MANUAL	Irregularidades para la detección de anomalías no imputables a la empresa	VERSIÓN	02

11. ANEXOS

