



RESOLUCIÓN 0094 DE 2019
(06/05/2019)

“Por la cual se adopta el Manual de procedimiento frente al presunto delito de Defraudación de Fluidos y el presunto incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio y se dictan otras disposiciones”

La suscrita Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes - ESPUFLAN E.S.P. en uso de sus atribuciones legales, constitucionales y estatutarias y en especial las conferidas en el Decreto 2555 de 2010, la Circular Externa N°20161000000034 del 14/06/2016, y la Resolución N° SSPD -20151300015835 del 16/06/2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 20151300015835, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD-, con fecha 16 de junio 2015, se ordena la toma de posesión con fines liquidatorios, etapa de administración temporal, a la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Flandes Tolima – ESPUFLAN E.S.P.

Que mediante Resolución No. SSPD - 20186000000085, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con fecha 06/12/2018, se designó Temporalmente como Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., a **LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 39.582.141 de Girardot, quien tomó posesión del cargo el día 10 de diciembre de 2018.

Que la Ley 142 de 1994 definió en su artículo 4 que los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, entre otros, son servicios públicos esenciales.

Que estos servicios pueden ser prestados por el Estado directa o indirectamente, por particulares, o por comunidades organizadas, cumpliendo una función social, bajo los principios de libre competencia económica y libertad de empresa, sin abusar de posiciones de dominio que eventualmente se tengan en un mercado determinado, y con sujeción en el desarrollo de su actividad a lo dispuesto en las leyes 142 de 1994

Que con el fin de regular las relaciones jurídicas (*derechos, deberes y obligaciones*) entre las personas que ofrecen estos servicios y sus usuarios, la Ley 142 de 1994 configuró un



RESOLUCIÓN 0094 DE 2019
(06/05/2019)

tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de Condiciones Uniformes y cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y por el prestador del servicio.

Que las relaciones entre la Empresa y el Usuario, se regulan a través del contrato de servicios públicos, con la particularidad que dicha relación jurídica se rige 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.

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.

Que de acuerdo con 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.

Que en relación a 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, terminación y corte del servicio, prescribe que la empresa prestadora podrá proceder igualmente al corte del servicio en el caso de acometidas fraudulentas.

Que lo anterior, fue reafirmado por la Ley 599 de 2000, que en el artículo 256 del Título VII, Delitos Contra el Patrimonio Económico, Capítulo Sexto, De Las Defraudaciones, estipuló que: *"El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control*



RESOLUCIÓN 0094 DE 2019
(06/05/2019)

o 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”

Que a Ley 890 de 2004 establece en su art. 14. Las penas previstas en los tipos penales contenidos en la Parte Especial del Código Penal se aumentarán en la tercera parte en el mínimo y en la mitad en el máximo. En todo caso, la aplicación de esta regla general de incremento deberá respetar el tope máximo de la pena privativa de la libertad para los tipos penales de acuerdo con lo establecido en el artículo 2o. de la presente ley.

Que a su vez la Ley 1801 de 2016 por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Conveniencia estipula una serie de sanciones de tipo económico cuando el usuario del servicio procede a modificar o alterar redes o instalaciones de servicios públicos sin la autorización del prestador del servicio, al contemplar estas como Comportamientos que afectan la seguridad y bienes en relación con los servicios públicos y que afectan la actividad económica, entre otros.

Que la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar como consecuencia de la ocurrencia del delito de defraudación de fluidos y/o el uso no autorizado del servicio, encuentra fundamento tanto en criterios de eficiencia exigidos por la Ley 142 de 1994 a las empresas prestadoras, como en el hecho que no le es permitido a nadie enriquecerse sin justa causa.

Que el objetivo del presente manual es detectar, eliminar y controlar las defraudaciones de fluidos y/o los usos indebidos del servicio de acueducto para reducir el IANC a través de este tipo de conexiones, actuando dentro del marco legal que regula la materia.

Que por lo anterior y con el fin de optimizar los mecanismos utilizados por ESPUFLAN E.S.P para reducir los indicadores de agua no contabilizada y las pérdidas producto del delito de defraudación de fluidos y/o el uso no autorizado del servicio, la Empresa puede establecer políticas, para de manera eficiente lograr la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar, a través de procedimientos administrativos.

Que de conformidad con lo establecido por la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-270 de 2004 "los suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios son



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



RESOLUCIÓN 0094 DE 2019
(06/05/2019)

titulares de las garantías que se desprenden del derecho al debido proceso como: i) la necesidad que la actuación administrativa se surta sin dilaciones injustificadas, ii) conforme a la normatividad previamente establecida a su iniciación, es decir, que no sea la empresa de servicios públicos la que cree, en cada caso particular, el procedimiento a seguir, iii) que quien surta la actuación esté debidamente facultado para ello, y, iv) que en su desarrollo se observe por parte de la empresa la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en el ordenamiento jurídico."

Que acorde con lo expuesto, los usuarios cuentan con los derechos fundamentales al debido proceso y al derecho de contradicción, consagrados en la Carta Política, los cuales son de obligatoria aplicación por parte de las personas prestadoras de los servicios públicos.

Que el segundo inciso del numeral 3 del artículo 2 de la ley 1142 de 2007, determina que para el delito de defraudación de fluidos procede en el "proceso penal figuras propias de las querellas, como el desistimiento y la conciliación. Además, de acuerdo con la Ley 906 de 2004, procederá también la aplicación del principio de oportunidad lo que determina una disminución de la obligatoriedad del Estado de iniciar oficiosamente todas aquellas conductas descritas como punibles en el Código penal cuando se considere, en términos generales, la ausencia de interés del Estado en el ejercicio de la correspondiente acción penal (...)"

Que considera ESPUFLAN E.S.P que de acuerdo con la anterior normatividad, y en casos de escasísima relevancia penal (*cuantía irrisoria o cuyo reclamo por vía penal suponga mayores gastos para la Empresa por concepto de la Representación Judicial por gastos procesales y de abogados*) no imponer jurídicamente la carga de presentación de la denuncia.

Que por lo anterior, y a fin de proteger el patrimonio de ESPUFLAN E.S.P, se considera conveniente establecer tanto una cuantía mínima a partir de la cual se deba presentar denuncia penal frente al presunto delito de defraudación de fluidos, como facultar al Director de Cobro Coactivo y/o funcionario competente de acuerdo a sus funciones, para que cuando lo estime necesario y de conformidad con las disposiciones legales que rigen la materia, pueda abstenerse de presentar la correspondiente denuncia penal frente al presunto delito en comento.



RESOLUCIÓN 0094 DE 2019
(06/05/2019)

Que en este orden de ideas y para los casos en que ESPUFLAN E.S.P. va a emprender directamente la recuperación o resarcimiento del perjuicio por los metros cúbicos dejados de facturar, por el incumplimiento de las Condiciones uniformes, por el uso no autorizado del servicio, se hace necesario, entre otros, adoptar un procedimiento administrativo ágil, que garantice en todo momento el debido proceso y el derecho de defensa del usuario, dentro de las actuaciones que adelante la Empresa.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual "Que establece al interior de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P. el procedimiento frente al presunto delito de Defraudación de Fluidos y el presunto incumplimiento de las Condiciones Uniformes por uso no autorizado del servicio".

ARTÍCULO SEGUNDO: El Manual que se adopta con el presente Acto Administrativo, aplica para el conocimiento del presunto delito de Defraudación de Fluidos y el presunto incumplimiento de las condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio.

Las conductas presuntamente constitutivas del delito de defraudación de fluidos serán denunciadas cuando la cuantía de lo ilícitamente apropiado sea igual o superior a cuatro salarios mínimos legales diarios vigentes (4 SMLDV) y cuando así lo estime necesario la Dirección de Cobro Coactivo de ESPUFLAN E.S.P y/o funcionario competente de acuerdo a sus funciones, de conformidad con las disposiciones legales que rigen la materia.

En todos los casos en que haya un presunto incumplimiento de las condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio, se deberá adelantar el procedimiento administrativo previsto en el Manual aquí adoptado, tendiente a lograr la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar y de los otros conceptos, derivados del presunto incumplimiento del contrato de servicio públicos.



RESOLUCIÓN 0094 DE 2019
(06/05/2019)

En los eventos en que se haya iniciado el procedimiento administrativo aquí previsto, la Dirección de Cobro Coactivo de EPUFLAN E.S.P y/o funcionario competente informará a la Agencia Especial de EPUFLAN E.S.P cuando quiera que se haya obtenido la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar y de los otros conceptos (*suspensiones, reconexiones, etc*), derivados del presunto incumplimiento del contrato de servicio públicos, a fin que la Agencia Especial adopte las decisiones legales a las que haya lugar.

ARTÍCULO TERCERO: Los procesos, procedimientos y metodología establecidos en el Manual aquí adoptado son de obligatorio cumplimiento.

ARTÍCULO CUARTO: En caso de incompatibilidad entre el Manual adoptado por la presente resolución y las previsiones contenidas en la Resolución CRA 413 de 2006 o las normas que la modifiquen, adicionen o complementen, se aplicarán estas últimas de preferencia.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias,

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Flandes - Tolima, el 06 MAY 2019

LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO
Agente Especial

Elaboró: Abg, Hernán Ortiz

Handwritten note:
D/C [Signature]
10- Junio 2019.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

INTRODUCCION

La suscrita Agente Especial de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes - ESPUFLAN E.S.P. en uso de sus atribuciones legales, constitucionales y estatutarias y en especial las conferidas en el Decreto 2555 de 2010, la Circular Externa N°20161000000034 del 14/06/2016, y la Resolución N° SSPD -20151300015835 del 16/06/2015, procede a establecer el presente manual de procedimiento aplicable para el conocimiento del presunto delito de Defraudación de Fluidos y el presunto incumplimiento de las 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 de los consumos dejados de facturar y así velar a futuro por la disminución de los diferentes hechos que la ocasionen.

OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES E.S.P para detectar el presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento de las Condiciones Uniformes por el uso no autorizado del Servicio, así como definir los procesos para determinar y lograr el pago del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y de los otros conceptos, derivados de la comisión de conductas tales como conexiones: Bypass, acometida paralela a acometida con medidor, manipulación del medidor fraude en medidor, entre otros.

DEFINICIONES

Al interpretar el presente Manual se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, según el caso.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

- **ACOMETIDA DE ACUEDUCTO.** Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO.** Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.
- **ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA.** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio. (No. 12 del Art. 2.3.1.1.1 D. 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.
- **ASENTAMIENTO SUBNORMAL.** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
- **AUTORIDAD COMPETENTE:** Para todos efectos de la aplicación del presente Manual, entiéndase como "autoridad competente", las siguientes:

La Empresa a través de la Dirección de Cobro Coactivo y/o funcionario competente de acuerdo a sus funciones.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando conoce en Recurso de Apelación el Procedimiento Administrativo tendiente a lograr la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar y demás conceptos derivados de los mismos.

Los Jueces cuando la recuperación del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y demás conceptos derivados de los mismo, se intente dentro del proceso penal.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

- CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.
- CONEXIÓN. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.
- 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 o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. La mencionada pena aumento en la tercera parte del mínimo y en la mitad en el máximo, en virtud de lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.
- DERIVACIÓN FRAUDULENTO: 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 D. 1077/2015).
- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- RECONEXIÓN: Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

- **REINSTALACIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
- **SUSPENSIÓN:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes de servicio público y en las demás normas concordantes.

POLITICAS GENERALES

1. En todos los casos en que haya un presunto incumplimiento de las condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio, se deberá adelantar el procedimiento administrativo previsto en el presente Manual, tendiente a determinar y lograr el pago de los metros cúbicos dejados de facturar y de los otros conceptos, derivados del presunto incumplimiento de las condiciones Uniformes.

2. La Dirección Comercial, su delegado o quien haga sus veces, recopilara toda la información necesaria y que sirva a la conformación del expediente de cada caso, para el envío del mismo a la Dirección de Cobro Coactivo y/o funcionario que corresponda para lo de su competencia.

Los expedientes 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.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO

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

Una vez recopilada la información pertinente, debidamente foliada y legajada en una carpeta, el funcionario encargado deberá remitir el expediente a los abogados designados (*Dirección de Cobro Coactivo*), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la práctica de la visita, con el fin de que formulen la correspondiente denuncia penal ante la autoridad competente si así se considera. De igual forma el funcionario encargado dará inicio al procedimiento administrativo por incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio.

3. Normas que Rigen el Procedimiento: Ley 1142 de 2007 - 2. Ley 906 de 2004 - 3. Ley 599 de 2000, Artículo 256 - 4. Ley 142 de 1994. Especialmente el artículo 145 de la misma ley - 5. Ley 689 del 28 de agosto de 2001. "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994, Decreto 302 de 2000 modificado por el Decreto 229 de 2002. "Reglamentario de la Ley 142 de 1994 - 6. Resolución CRA 151 2001 - 7. Condiciones Uniformes – Resolución CRA 768 de 2016. C.P.A.C.A.

4. El procedimiento penal para el conocimiento del presunto delito de defraudación de fluidos y/o el administrativo para el conocimiento del presunto incumplimiento de las condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio, se aplicará de conformidad con la política establecida en la Resolución que adopte el presente manual.

5. Para el Proceso Administrativo se considera como uso indebido del servicio las siguientes causales: Por adulterar las conexiones, acometidas o aparatos de medición; o por retirar el aparato de medición con el fin de dejar paso directo o cambio del mismo por otro no autorizado por la Empresa, o intervenir el visor del medidor de tal manera que se impida, dificulte o modifique su lectura, o por alterar su normal funcionamiento, o la ejecución de



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

una acometida clandestina en un predio o bypass; por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas y todas las demás conductas que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

6. Cuando se detecte una evidente defraudación de fluidos y/o Incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, la Dirección Comercial o el funcionario designado por la Empresa, deberá eliminar la causa que origina la defraudación, dejando evidencia detallada de lo encontrado mediante el diligenciamiento de Acta o formato preestablecido por ESPUFLAN E.S.P. para el efecto, acompañándolo de material fotográfico o cualquier otro medio de prueba que considere necesario para respaldar la detección del fraude.

7. Cuando se detecte o reporte una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, se debe disponer una visita de inspección de acuerdo con las actividades programadas por la Dirección Comercial.

8. Es deber y obligación de todos y cada uno de los empleados y/o trabajadores, y contratistas de la empresa, poner en conocimiento del jefe inmediato o superior, cuando se detecte la presunta defraudación de fluidos o conexión al servicio no autorizada, so pena de acciones disciplinarias por parte de la E.S.P. En igual sentido, se procederá con las sanciones disciplinarias en aquellos funcionarios y/o contratistas que incurran en este tipo de conductas.

9. La investigación, detección y liquidación de los consumos no facturados es realizada por la Dirección Comercial o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre y las actuaciones Administrativas y/o Judiciales correspondientes las adelantará la Dirección de Cobro Coactivo.

10. Las conductas presuntamente constitutivas del delito de defraudación de fluidos serán denunciadas cuando la cuantía de lo ilícitamente apropiado sea igual o superior a cuatro salarios mínimos legales diarios vigentes (4 SMLDV), cuando el usuario no acepte conciliar y cuando así lo estime necesario la Dirección de Cobro Coactivo de la Empresa y de conformidad con las disposiciones legales que rigen la materia.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

11. El funcionario designado por la Empresa, que se presente a realizar la visita inspección, revisión, retiro de medidor y otras actividades contempladas en este manual, deberá portar el carnet de la empresa, para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.

ACTIVIDADES A REALIZAR

ACTIVIDAD 1:

1. INVESTIGACIÓN PREVIA Y CONOCIMIENTO DEL CASO

1.1. Cualquier indicio de una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, a través de una conexión fraudulenta o clandestina, o de la manipulación de los aparatos de medición, podrá ser conocido por la E.S.P. a través de:

- a) Denuncias o informes presentados por la comunidad, entes de control y de vigilancia, o cualquier persona.
- b) Reportes del personal de la Empresa.
- c) Aquellos identificados como resultado del análisis en el proceso de facturación y crítica.
- d) 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

1.2. La información relacionada con los indicios levantada por el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, debe ser ingresada al sistema de información de la Empresa, independientemente de los canales de comunicación a través de los cuales se tenga conocimiento del hecho y se trate o no de un suscriptor.

1.3. Una vez conocido el caso, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, debe verificar en el sistema de información si la posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, es en un predio suscriptor o no de la Empresa.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

1.4. 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. El resultado de la revisión será consignado en el acta levantada para el efecto.

1.5. Por su parte, en el evento en que la presunta defraudación de fluidos y/o incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, sea cometido en un predio no suscriptor de la Empresa, sea Irregular Masivo o Disperso, se seguirá el procedimiento que se detalla a continuación:

1.6. Con la investigación realizada en el sistema de información empresarial, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, determinará si inicia la acción operativa en terreno, o en su defecto, si previamente requiere efectuar seguimiento al predio, definiendo la duración de este seguimiento y el mecanismo para adelantarlo (*registro fotográfico, registro en video, toma de lecturas, entre otros*). De todo esto se dejará constancia en un informe que contendrá como mínimo la síntesis del procedimiento adelantado en la oficina y en terreno, con nombres completos, identificación del funcionario y de las personas que intervienen en la misma.

1.7. Si como producto 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.

ACTIVIDAD 2:

2. VISITA DE INSPECCIÓN Y EJECUCIÓN OPERATIVA EN TERRENO

2.1. La Empresa a través del funcionario designado, se identificará ante quien atienda la visita, informándole el objeto de la misma.

2.2. Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de atenderla, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el funcionario designado por la Empresa o



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

quien actúe en su nombre, deberá comunicarle al mismo, que este hecho constituye un incumplimiento de las Condiciones uniformes que conlleva a la suspensión del servicio. En caso de continuar la oposición o negativa, se procederá a la suspensión del servicio hasta que se permita el ingreso al predio para su revisión. De lo anterior, se dejará constancia en el Acta de visita de inspección y copia de la misma al usuario; la Empresa reprogramará la visita para revisión interna del predio.

2.3. Si el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita, es un menor de edad o un incapaz, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, de ser posible continuará con la inspección externa, dejando constancia de todo lo sucedido en el Acta visita de inspección; de ser necesario reprogramará la visita para la revisión interna del predio.

2.4. En el caso en que se pueda adelantar la visita, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, dará inicio a la misma, así:

2.4.1. Levantar acta de visita de inspección, donde se consignarán la información del predio, los datos personales de quien la atiende y los datos técnicos.

2.4.2. Se tomará registro fotográfico y/o fílmico acorde con el desarrollo de la visita, estos deben registrar como mínimo: fecha, hora, fachada y placa del predio tomada desde un ángulo donde se pueda identificar que pertenece al mismo, anomalía (s) encontrada (s) asociadas a la defraudación de Fluidos y/o Incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, desarrollo de los trabajos antes y después de su ejecución, medidor retirado e instalado, en los casos en que esta actividad se realice.

2.4.3. Si el predio cuenta con acometida legal, se realizará una prueba conforme a la norma técnica NS-096 consistente en cerrar el registro de corte para garantizar que a través de esta acometida no entre agua al predio.

2.4.4. En caso de no ubicar fácilmente el sitio de la conexión fraudulenta se podrán utilizar equipos especializados (ej; geófonos o geo-radares) que permitan detectar el sitio de la conexión para efectos de la intervención acertada del espacio público.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

2.4.5. De encontrarse la acometida ilegal se procederá a efectuar la excavación, corte desde la red principal. Posteriormente se deberá dejar el espacio público en las condiciones inicialmente encontradas conforme la regulación que sobre el espacio público es aplicable.

2.4.6. El servicio de la acometida legal no podrá ser cortado o suspendido, salvo que estuviere reconectado ilícitamente.

2.4.7. 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 iniciar el trámite con el usuario para instalar un nuevo medidor al que se le colocaran los precintos de seguridad señalando en el Acta los datos del mismo.

2.4.8. Si el predio no cuenta con una acometida legal y presenta servicio, se procederá a realizar directamente la prueba (*de geofonía o cualquier otra idónea*) para detectar la presunta conexión fraudulenta.

2.4.9. Si se evidencia la manipulación de los aparatos de medición o los accesorios de la acometida o de la misma acometida, el funcionario designado por la Empresa, adelantará las siguientes pruebas:

2.4.9.1. Verificación de la ruptura o manipulación de los sellos de seguridad y de los precintos de control, y la reconexión del servicio cortado, sin pago.

2.4.9.2. Se procederá a realizar el respectivo registro fotográfico antes de retirar el medidor para su evaluación: verificando, estado de la cúpula, visor del fichero, fichero, sellos, carcasa, sentido de la instalación (*en el sentido del flujo o en contra flujo*) y/o cualquier otra circunstancia.

H 2.4.9.3. Se retirará el medidor aplicando el procedimiento establecido por la Empresa.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

2.4.9.4. El medidor retirado se remplazará por uno nuevo, al que se le colocaran los precintos de seguridad señalando en el Acta los datos y condiciones del medidor retirado y del medidor instalado.

2.4.9.5. *(Cuando se considere necesario por parte de la empresa)* El medidor retirado será entregado al laboratorio de medidores designado por ESPUFLAN E.S.P. en las fechas y horas que designe el laboratorio de conformidad con el acuerdo de servicio firmado.

2.4.9.6. Culminada la visita, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, revisará que en el acta de visita de inspección, 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, y le hará entrega de una copia de la misma. Si quien atiende la visita se niega a firmar el Acta, la misma podrá ser firmada por los testigos que allí se encuentren, si estos acceden a colaborar, de lo anterior se dejará constancia en el Acta de Inspección, según formato adoptado por la Empresa.

2.4.9.6. En todo caso y sin perjuicio de los procedimientos descritos en este manual, el Suscriptor y/o Usuario será el encargado de sufragar los costos que se generen por concepto de medidores nuevos, revisiones, reconexiones, etc. Conforme las disposiciones que sobre el particular contemplan la Ley y los Reglamentos emitidos por autoridad competente.

2.5. Resultado de la visita. Si la visita arroja como resultado, que no se presenta ninguna irregularidad, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, deberá consignar este hecho en el acta de inspección técnica, e informará y entregará una copia de la misma a quien atienda la visita y se procederá a archivar el caso.

ACTIVIDAD 3:

3. APARATOS DE MEDIDA EN EL LABORATORIO *(En los casos en que sea necesario).*



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

3.1. Las pruebas del medidor, deberán realizarse por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC.

3.2. El laboratorio procederá a realizar las pruebas técnicas pertinentes con el fin de establecer el estado del medidor, dictamen que puede confirmar, descartar o aportar más indicios de los señalados en el Acta de visita de Inspección.

3.3. En todo caso y para garantizar el manejo de la cadena de custodia se debe tener en cuenta lo siguiente:

3.3.1. Recepción: El medidor se entregará en el Laboratorio acompañado del Formato dispuesto por la Empresa. El medidor debe tener relacionado la dirección del predio de donde se retiró, el número de la cuenta de usuario y marca, número y lectura del medidor.

3.3.2. Almacenamiento y custodia: El almacenamiento y custodia de los medidores será de responsabilidad de la E.S.P. y se realizará máximo por el tiempo que dure el proceso penal o administrativo

3.3.3. Citación a pruebas: El funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, que adelanta la visita de inspección informará al usuario la fecha y hora en que se realizará la revisión del medidor en el Laboratorio, advirtiéndole que la misma se realizará aún sin su presencia. Para esto dejará comunicación en el predio. Las pruebas se realizarán de acuerdo con el protocolo definido por el Laboratorio.

3.3.4. Si el Laboratorio conceptúa que el medidor ha sido adulterado, este concepto será el soporte para continuar con el procedimiento a que haya lugar de conformidad con este Manual.

3.3.5. En el evento en que el Laboratorio conceptúe que el medidor NO ha sido adulterado, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederá a comunicarle por escrito mediante correo certificado o entrega personal al suscriptor y/o usuario cerrando la verificación previa en caso de ser el único indicio de la presunta anomalía.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

ACTIVIDAD 4:

4. CARGOS A COBRAR

4.1. Cuando la visita adelantada o en su defecto el concepto de experticia técnico emitido por el Laboratorio de medidores muestren la existencia de una irregularidad, el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederá a efectuar la liquidación correspondiente de los consumos (m³) de acueducto y alcantarillado y los costos por investigación de la presunta Red Clandestina.

4.2. Tarifa a aplicar. La tarifa a aplicar para la liquidación de los consumos a cobrar, será la adoptada por la Empresa para el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado a sus suscriptores y/o usuarios, según la Resolución vigente para el momento de la liquidación según la clase de uso y estrato del predio. En los casos en que la visita de inspección identifique una clase de uso diferente a la que se encuentra en el sistema el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederán a modificar la clase de uso y con posterioridad realizar la respectiva liquidación teniendo en cuenta la clase de uso y estrato identificadas en terreno.

4.3. Cálculo de consumos. Por regla general el consumo se determinará con base en las diferencias de lectura registradas por el medidor (*cuando exista aparato de medida en el predio estando cortado*). Si no existe medidor o existe acometida paralela o bypass o cualquier otro tipo de conexión identificada como defraudación de fluidos y/o uso no autorizado del servicio se utilizará alguno de los siguientes métodos para estimar el consumo, según sea el caso:

- a) Promedio de consumos registrados en predios de características y condiciones similares. Para establecer cuál es el consumo del predio objeto de cálculo, éste se determinará con base en el promedio de consumo de los últimos tres periodos facturados, conforme a la estadística de los consumos promedio suministrada por el área de facturación de la Empresa, según el estrato, clase de uso y actividad económica de predios en características y condiciones similares.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

Formula a aplicar:

$$V = P * N$$

Donde:

V = Volumen total a cobrar

P = Promedio de consumo en metros cúbicos (m3) de los últimos tres periodos facturados.

N= Número de Periodos contados a partir de cuándo se presentó una desviación significativa.

NOTA: Si no se evidencia una desviación significativa, se tomará 5 años como tiempo presuntivo del posible fraude o se tomará el tiempo de suscripción de la matricula que no supere 5 años.

- b) Promedio por tipo de uso: Si no es posible aplicar el numeral a), se aplicará el valor promedio mensual, según el perfil de consumo por uso obtenido por ESPUFLAN E.S.P, de acuerdo a 3 años consecutivos. Es así que el valor de consumo mes se tomara el valor de la siguiente tabla:

| CONSUMO POR USO (M3/MES) | | | | | |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|--------------|
| MES – AÑO | RESIDENCIAL (1) | RESIDENCIAL (2) | RESIDENCIAL (3) | OFICIAL (4) | ESPECIAL (5) |
| | | | | | |

Formula a aplicar:

$$V = P * N$$

Donde:

V = Volumen total a cobrar

P = Promedio de consumo según tabla de perfil de consumo.

N= Número de Periodos contados a partir de cuándo se presentó una desviación significativa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO

- c) Capacidad instalada, con base en el diámetro de la acometida para predios con uso industrial, comercial y oficial. El volumen se calculará de acuerdo con el diámetro de la acometida encontrada en terreno y aplicando la formula hidráulica:

$$Q = V * A$$

Donde:

Q = Caudal en m³/sg

V = Velocidad en m/sg A = Área en m²

VELOCIDAD: Conforme a las normas vigentes de diseño de acueducto (NTC 1500 6.9.2), la velocidad utilizada es: Diámetros menores o iguales a 3" se toma una velocidad promedio de 2.0 m/seg Diámetros mayores o iguales a 4" se toma velocidad promedio de 2.5 m/ seg

TIEMPO: El tiempo se calcula con un flujo de agua diario correspondiente a la clase de uso y de 1 a 24 horas al día por 30 días al mes.

El área de la tubería se tomará según las siguientes tablas:

Información tomada de: Manual Técnico Tubosistemas, PRESION PVC de PAVCO

Para el caso en que la acometida encontrada en terreno sea en manguera o tubería PF las áreas se tomaran del siguiente cuadro:

| TUBERIA PF | | | | | |
|------------|------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| RDE | DIAMETRO NOMINAL | DIAMETRO INTERNO (mm) | AREA (mm ²) | AREA (cm ²) | AREA (m ²) |
| 9 | ½" | 12.38 | 120.37 | 1.20 | 0,00012 |
| 9 | ¾" | 17.31 | 235.33 | 2.35 | 0,00024 |

Si la acometida se encuentra en PVC el área se tomará de la siguiente tabla:

Información tomada de: Manual técnico Unión Platino de PAVCO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

| TUBERIA PVC | | | | | |
|-------------|------------------|-----------------------|------------|------------|-----------|
| RDE | DIAMETRO NOMINAL | DIAMETRO INTERNO (mm) | AREA (mm2) | AREA (cm2) | AREA (m2) |
| 13,5 | 1/2" | 18,18 | 259,58 | 2,60 | 0,00026 |
| 11 | 3/4" | 21,81 | 373,60 | 3,74 | 0,00037 |
| 13,5 | 1" | 28,48 | 637,04 | 6,37 | 0,00064 |
| 21 | 1.1/4" | 38,14 | 1142,49 | 11,42 | 0,00114 |
| 21 | 1.1/2" | 43,68 | 1498,49 | 14,98 | 0,00150 |
| 21 | 2" | 54,58 | 2339,68 | 23,40 | 0,00234 |
| 21 | 2.1/2" | 66,07 | 3428,46 | 34,28 | 0,00343 |
| 21 | 3" | 80,42 | 5079,47 | 50,79 | 0,00508 |
| 21 | 4" | 103,42 | 8400,38 | 84,00 | 0,00840 |
| 21 | 6" | 152,22 | 18198,40 | 181,98 | 0,01820 |

Para clase de Uso Comercial: Se tendrá en cuenta que los predios con uso comercial en promedio laboran una jornada de seis (6) horas/día y veinticuatro (24) días mes, con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno, los volúmenes a aplicar son los siguientes: **USO COMERCIAL - TUBERIA PVC**

| Diámetro de la acometida encontrada en terreno | Volumen mes en metros cúbicos. |
|--|--------------------------------|
| 1/2" | 270 |
| 3/4" | 384 |
| 1" | 664 |
| 1.1/4" | 1.182 |
| 1.1/2" | 1.555 |
| 2" | 2.426 |
| 2.1/2" | 3.556 |
| 3" | 5.267 |
| 4" | 8.709 |
| 6" | 18.870 |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

Si la acometida es en tubería pf:

| DIAMETRO DE LA ACOMETIDA ENCONTRADA EN TERRENO | VOLUMEN MES EN METROS CUBICOS |
|--|-------------------------------|
| 1/2" | 124 |
| 3/4" | 249 |

Nota: Para los moteles, residencias y posadas se aplicará un tiempo equivalente a las actividades hoteleras es decir 24 horas

Para la clase de uso oficial. Previendo que los predios con clase de uso oficial en promedio laboran una jornada de ocho (8) horas/día y veinticuatro (24) días al mes, con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno, los volúmenes a aplicar son los siguientes:

| USO OFICIAL - TUBERIA PVC | |
|--|--------------------------------|
| Diámetro de la acometida encontrada en terreno | Volumen mes en metros cúbicos. |
| 1/2" | 359 |
| 3/4" | 511 |
| 1" | 885 |
| 1.1/4" | 1.576 |
| 1.1/2" | 2.074 |
| 2" | 3.235 |
| 2.1/2" | 4.742 |
| 3" | 7.023 |
| 4" | 11.612 |
| 6" | 25.160 |

Si la acometida es en tubería pf:

| DIAMETRO DE LA ACOMETIDA ENCONTRADA EN TERRENO | VOLUMEN MES EN METROS CUBICOS |
|--|-------------------------------|
| 1/2" | 166 |
| 3/4" | 332 |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

Para clase de uso industrial: Previendo que los predios con clase de uso industrial tienen consumos atípicos. Por lo tanto, para la clase de uso industrial se usará el tiempo promedio laboral diario de acuerdo a la investigación que realice el funcionario designado para el caso.

La liquidación de los volúmenes se realizará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio horas día correspondiente a la jornada laboral que aplique la industria, los volúmenes a aplicar son los siguientes:

a. Cálculo de volúmenes para clase de uso multiusuario: Se liquida con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio horas/día según corresponda al sector productivo, se calculará para uso comercial o uso industrial como indica el presente manual, conforme a la actividad económica identificada en el predio.

b. Cálculo de volúmenes para temporales de obra: Se liquidará de la siguiente manera:

Cuando se identifique que la acometida fraudulenta surte únicamente una obra o surte obra y viviendas habitadas se liquidará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio de 12 horas/día según la tabla de consumos industriales del presente manual.

Cuando se identifique que la acometida surte viviendas habitadas únicamente se liquidará de acuerdo con el aparte de cálculo de volúmenes para clase de uso residencial por el total de viviendas habitadas.

c. Cálculo de volúmenes de alcantarillado: El volumen de alcantarillado se calculará como el 100% del volumen de acueducto calculado para cada caso por la tarifa vigente en el momento de la liquidación.

Nota: Previo a la liquidación se debe verificar que el sector cuente con alcantarillado oficial, de lo contrario no se podrá liquidar el volumen de alcantarillado.

Permanencia: El funcionario designado, determinará el tiempo de permanencia de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

término calculará el valor de los consumos correspondientes. El suscriptor o usuario podrá probar ante la Empresa el tiempo de duración de la anomalía, para que se reliquide el valor de los consumos, de modo que cubra solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco meses (5), salvo que la Empresa o el suscriptor demuestren que la duración fue inferior o superior al término señalado anteriormente (Artículo 150 de la Ley 142 de 1994).

Otros Cobros: En el caso de determinarse defraudación de fluidos y/o incumplimiento de las condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, el funcionario designado, liquidará y cobrará los valores correspondientes a los costos operativos necesarios en que haya incurrido en todo el proceso de investigación, suspensiones o cortes del servicio y la recuperación del espacio público. Las liquidaciones se efectuarán según el procedimiento establecido y a costos vigentes para el mes en que fue detectada la anomalía.

**ETAPA DE INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA Y APERTURA DE LA
INVESTIGACIÓN (PLIEGO DE CARGOS).**

El funcionario encargado iniciará la actuación administrativa máximo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la práctica de la visita o del concepto del laboratorio según el caso.

El funcionario encargado ordenará a través de un acto administrativo (pliego de cargos) la apertura formal de la investigación.

El pliego de cargos contendrá como mínimo: La información de la actuación que se inicia y la finalidad de ésta, los hechos en que se funda, el procedimiento que se llevará a cabo y la liquidación inicial de los valores a cobrar, así mismo; se le informará al usuario el derecho que tiene de presentar los respectivos descargos, aportar las pruebas que considere necesarias, solicitar pruebas adicionales a las ordenadas por la Empresa y controvertir las mismas, garantizando su derecho de defensa.

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).



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

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

ETAPA PROBATORIA

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

Las pruebas se decretarán mediante auto, en el cual se deberá establecer el objeto de la prueba y se ordenará la práctica de la misma, de conformidad con el artículo 40 del CPACA.

Dicho acto debe cumplir con el principio de publicidad, para que una vez conocido, el usuario pueda ejercer la contradicción y el control sobre la práctica. En el mismo acto, se deberá establecer el tiempo en el que se llevará a cabo esta etapa probatoria, para lo cual se señalará un término no mayor a treinta (30) días, ni menor de diez (10), los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicara con toda exactitud el día en que vence el término probatorio.

La Empresa expedirá un acto administrativo donde decide frente a los hechos planteados en el pliego de cargos, teniendo en cuenta lo analizado en la etapa probatoria, este acto debe contener como mínimo la siguiente información:

- Valoración y análisis de las pruebas allegadas al proceso.
- La liquidación y cálculo de los metros cúbicos (M3) consumidos, así como todos los demás valores a cobrar al usuario.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

ETAPA DE DECISIÓN Y NOTIFICACIÓN AL USUARIO.

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

Si el usuario hace uso del recurso de apelación, se deberá enviar a la SSPD junto con la decisión de la reposición, el respectivo expediente, el cual debe ser remitido conforme lo establecido por la SSPD.

AGOTAMIENTO DE VÍA GUBERNATIVA (ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA)

Una vez agotada la vía gubernativa procede lo siguiente:

Si la SSPD confirma la decisión a favor de la Empresa se procederá a realizar el respectivo cargue de la liquidación en la factura correspondiente al 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.

Si la SSPD 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 y que sirvió para la decisión.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

CONCILIACIÓN:

Esta vía puede agotarse en cualquier etapa del proceso administrativo, siempre y cuando no se haya proferido decisión alguna en contra del investigado.

De los resultados obtenidos en la diligencia se dejará constancia en la respectiva acta de conciliación.

Dada en Flandes - Tolima, el 06 MAY 2019

LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO
Agente Especial

Elaboró: Abg, Hernán Ortiz



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

GRAFICO DEL DEBIDO PROCESO:

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (RCDF) RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS
CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR**

| N. | ACTIVIDAD | EXPLICACIÓN | RESPONSABLE |
|--|---|---|---|
| ETAPA INICIAL – APERTURA DE INVESTIGACION | | | |
| 1 | REPORTE DEL HECHO | Denuncias, informes, reportes, análisis en procesos de facturación y crítica de lectura, etc... 5 días a partir del conocimiento del hecho. | Comunidad, entes de control y vigilancia, funcionarios. |
| 2 | 1. VERIFICACION 2. IDENTIFICACIÓN DEL FRAUDE | 1. La verificación se realiza en Terreno. 2. La anomalía se identifica bajo las siguientes conductas: Conectarse al servicio de manera IRREGULAR no autorizada por la Empresa durante la vigencia del CTO, cambiar de dirección el medidor - Conexiones o medidores alterados que impida su funcionamiento o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad el servicio consumido - Proporcionar en forma temporal o permanente el servicio a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio - Retirar el medidor para generar un paso directo o cambiar el medidor por otro no autorizado por la Empresa - 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, impidiendo el cobro de la tarifa real perteneciente a la actividad que se desarrolla en el lugar. | Oficina Técnica Comercial |
| 3 | LEVANTAMIENTO DE ACTA | El acta de fraude se levantará en terreno, ya que es ahí donde se evidencia la anomalía. | Oficina Técnica Comercial |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

| | | | |
|---|--|---|---------------------|
| 4 | INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA TENDIENTE A RECUPERAR LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO (PLIEGO DE CARGOS) | Dentro de los 05 días después de la verificación del hecho, mediante acto administrativo se abre formalmente el proceso el cual contendrá como mínimo narración de hechos – liquidación inicial de los valores a cobrar - pruebas sumarias practicada y resultado de ellas – el der. a presentar descargos y cualquier exigente de responsabilidad. | Abogados designados |
| 5 | CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL DE LA APERTURA DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA | 5 días siguientes a la expedición del acto (Art. 68 C.P.A.C.A.) | PQR'S |
| 6 | NOTIFICACIÓN PERSONAL Y ENTREGA DEL ACTO ADMINISTRATIVO. | La notificación personal se realizará conforme al Art. 67 del C.P.A.C.A., donde se concederá 05 días hábiles al usuario para que presente sus descargos | PQR'S |
| 7 | NOTIFICACION POR AVISO EN CASO DE NO PRESENTARSE A LA NOTIFICACIÓN PERSONAL, ANEXANDO ACTO ADMINISTRATIVO. | Se utilizará este medio, si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación conforme el Art. 69 del C.P.A.C.A., concediendo igualmente 05 días hábiles al usuario para que presente sus descargos | PQR'S |
| ETAPA DE PRESENTACIÓN DE DESCARGOS | | | |
| 8 | PRESENTACIÓN DE DESCARGOS DONDE EL USUARIO PODRA APORTAR, CONTROVERTIR Y SOLICITAR LAS PRUEBAS NECESARIAS PARA SU DEFENSA. | 5 Días hábiles a partir de la notificación del acto administrativo. | PQR'S |
| 8 | VOLUNTARIAMENTE ACEPTANDO LOS CARGOS PREVIA CITA (CONCILIACIÓN) DONDE SE SUSCRIBIRA ACTA DE ACEPTACIÓN DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS, LIQUIDACIÓN Y CARGUE DE VALORES A LA FACTURA O RECIBO DE CAJA PARA EFECTOS DE PAGO. | | |
| ETAPA PROBATORIA | | | |
| 9 | SE DECRETA LA ETAPA PROBATORIA MEDIANTE AUTO (Art. 40 C.P.A.C.A.) | Se efectuará durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo. | ABOGADOS DESIGNADOS |
| ETAPA DECISIVA | | | |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE
DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LAS
CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO**

| | | | |
|---------------------------|---|--|---------------------------------|
| 10 | EXPEDICION DE UN ACTO ADMINISTRATIVO DONDE SE EXPRESE LA DECISION FRENTE A LOS HECHOS PLANTEADOS EN EL PLIEGO DE CARGOS TENIENDO EN CUENTA LO ANALIZADO EN LA ETAPA PROBATORIA. | Valoración y análisis de las pruebas allegadas al proceso, valoración y cálculo real de los M3 consumidos, así como todos los valores a cobrar al usuario. | ABOGADOS DESIGNADOS |
| 11 | CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL DE LA DECISION ADMINISTRATIVA. | 5 días siguientes a la expedición del acto (Art. 68 C.P.A.C.A.) | PQR'S |
| 12 | NOTIFICACION PERSONAL Y ENTREGA DE LA DECISION ADMINISTRATIVA. | La notificación personal se realizará conforme al Art. 67 del C.P.A.C.A., concediendo 05 días hábiles al usuario para que presente recursos de reposición y apelación | PQR'S |
| 13 | NOTIFICACION POR AVISO EN CASO DE NO PRESENTARSE A LA NOTIFICACION PERSONAL, ANEXANDO LA DECISION ADMINISTRATIVA. | Se utilizará este medio, si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación conforme el Art. 69 del C.P.A.C.A., concediendo 05 días hábiles al usuario para que presente recursos de reposición y apelación | PQR'S |
| VIA ADMINISTRATIVA | | | |
| 14 | INTERPOSICION DE RECURSO DE REPOSICION Y APELACION | 05 Días a partir del día siguiente a la notificación de la decisión administrativa | USUARIO |
| 15 | DECISION AL RECURSO DE REPOSICION | 15 Días | ABOGADOS DESIGNADOS |
| 16 | CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL DE LA DECISION ADMINISTRATIVA. | 5 días (Art. 68 C.P.A.C.A.) | PQR'S |
| 17 | NOTIFICACION PERSONAL Y ENTREGA DE LA DECISION ADMINISTRATIVA. | Inmediato (Art. 67 C.P.A.C.A.) | PQR'S |
| 18 | NOTIFICACION POR AVISO EN CASO DE NO PRESENTARSE A LA NOTIFICACION PERSONAL, ANEXANDO LA DECISION ADMINISTRATIVA. | 5 Días (Art. 69 C.P.A.C.A.) | PQR'S |
| 19 | ENVIO EN APELACION A LA SUPERSERVICIOS | | PQR'S |
| 20 | DECISION DE LA SUPERSERVICIOS | Si confirma la decisión se procederá a subir la liquidación en la factura para su cancelación – Si revoca la decisión se procederá a informar al usuario y se cerrará y se archivará el proceso | SUPERSERVICIOS, CARTERA Y PQR'S |
| 21 | FINANCIACION O ACUERDO DE PAGO | Dependiendo la capacidad de pago del usuario fraudulento | CARTERA |

