



ANEXO DE PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES

I.- Consideraciones Preliminares. En cumplimiento a lo dispuesto en la Cláusula 28 del presente Contrato de Servicios Públicos, la persona prestadora deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo para todas las actuaciones administrativas iniciadas de oficio. En todo caso, el procedimiento adoptado debe consagrar términos ciertos, garantizar la publicidad, permitir la contradicción, solicitud y práctica de pruebas por parte del usuario, razón por lo cual se atenderá a las reglas contenidas en el presente procedimiento, en el caso de detección de irregularidades.

II. Trámite Inicial. Verificación del estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo del usuario y del estado de las conexiones.

De acuerdo con lo establecido en las cláusulas 12 numeral 13 y 14 numeral 4 del presente contrato de Servicios Públicos, en armonía con lo dispuesto en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, la Empresa podrá verificar por su cuenta o por solicitud de parte, el estado de los instrumentos de medición, así como el cumplimiento de las obligaciones resultantes del Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado, en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que integran una acometida externa.

En atención a lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución 413 de 2006 expedida por la CRA, en los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión, para lo cual, la Empresa deberá dar aviso de la visita correspondiente con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día durante la cual se realizará la visita.

Si la visita es parte de una estrategia de detección de anomalías el aviso se reducirá a una antelación de una (1) hora.

En cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, cuando la Empresa adelante dicha revisión, simultáneamente, deberá diligenciar el acta respectiva, siguiendo las etapas que a continuación se describen:

1. Revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble: El funcionario de la empresa que vaya a practicar la revisión se deberá identificar con la cédula y el carnet que lo acredite como tal.

Luego de ubicar el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende revisar, se procederá a informarle al usuario, suscriptor o suscriptor potencial, si estos se encuentran en el momento de la diligencia, lo siguiente:

- a) Presentación del jefe de cuadrilla o funcionario responsable de la actividad de revisión, con su identificación respectiva, y número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.
- b) El objeto de la revisión, la cual deberá soportarse con la respectiva orden.
- c) Informar el derecho de estar asistido durante la visita por parte de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, con el tiempo con el que cuenta para tal efecto.
- d) La posibilidad que tiene el usuario de hacerse a cualquier medio probatorio señalado en el artículo 175 del Código de Procedimiento Civil.

Una vez realizado lo anterior, deberá consignarse en el Acta, en todo caso lo siguiente:

- Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la revisión;
- Características generales de conexión y de los equipos de medida
- Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados



ANEXO DE PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES

- Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble
- Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o su 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
- Tipo de usuario (residencial- indicando el estrato, comercial, industrial, oficial, etc)
- Nombre del usuario, suscriptor o suscriptor potencial, con su respectiva identificación.
- Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende
- Declaración suscrita por la persona que atiende la revisión donde deja constancia de que le fue suministrada la información de los literales a), b) c) y d).
- Observaciones sobre el estado del equipo de medida
- Un espacio para las observaciones de quien atiende la visita

El Acta deberá ser firmada por los funcionarios de la Empresa que practicaron la revisión, y el usuario y por la persona que atiende la verificación.

Una vez firmado el Acta de revisión, se dejará copia del mismo al usuario, suscriptor o quien atendió la diligencia de revisión.

2. Detección de irregularidades. Comunicación de su existencia y de la iniciación de investigación por parte de la Empresa: Si en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición y acometidas se advirtiera la existencia de irregularidad alguna, se deberá registrar en el Acta de Revisión.

A continuación se establecen las causales que determinan la existencia de irregularidad en el

aparato de medición del consumo, a manera enunciativa, sin que se limite a éstas las siguientes:

- a) Talco perforado
- b) Imán instalado – visible
- c) Turbina con aspas recortadas
- d) Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería)
- e) Cuchilla incrustada en el campo magnético
- f) Piñones del tambor numerado con dientes eliminados.
- g) Alambre o cualquier otro objeto incrustado hacia el interior de la turbina.
- h) Agujas o diales desprendidos.
- i) Medidor instalado al revés.
- j) Y cualquier otra irregularidad que perturbe, afecte, o imposibilite la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor.

Así mismo, la Empresa estima que existe irregularidad en aquellos servicios que presenten las siguientes condiciones:

- a) Conexión en la acometida antes del medidor.
- b) Derivación antes del medidor que se empalma después del medidor a la red interior de la vivienda.
- c) Conexión desde la red de distribución de acueducto hacia el predio servido, paralela a la acometida existente controlada.
- d) Interconexión con predios vecinos, no objeto del contrato sustraído.
- e) Reconexión ilegal sin autorización de la Empresa



ANEXO DE PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES

- f) Y cualquier otra irregularidad que permita el consumo, sin lugar a facturar el mismo.

En los casos de ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección, o que los sellos encontrados no correspondan a los instalados previamente por la empresa, se procederá a verificar el medidor en el Banco de Ensayos del Laboratorio.

Si se requiere el retiro del medidor para efectos de su revisión en el laboratorio, se consignará éste hecho en el Acta de Revisión, dejando constancia de las características y estado físico del mismo. Luego de retirado, se introducirá inmediatamente el aparato de medición en el elemento de seguridad del cual disponga la Empresa para así asegurar las condiciones de identidad, integridad, preservación y seguridad del mismo. Con dicho procedimiento se le garantiza al usuario la no intervención del aparato de medición hasta llegar al Banco de Ensayos.

Posteriormente, se procederá a instalar un medidor provisional con el objeto de que el servicio pueda ser medido conforme a la Ley, la reglamentación y regulación vigentes. De igual manera se diligencia en el acta las características de éste.

En el acta de Revisión se le indicará al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado.

En caso que la revisión no sea atendida por persona alguna, la Empresa procederá a sellar el medidor para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario mediante comunicación escrita dirigida al predio la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado.

Si el usuario no asiste o no designa a un representante, para que asista en la fecha indicada, se entenderá que existe omisión por parte de éste y

dará derecho a la Empresa para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cédula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejará copia de este acta y se enviará copia por correo al usuario.

El procedimiento para practicar el ensayo, se efectuará atendiendo lo establecido en la Norma NTC 1063.

En caso de negativa del suscriptor, usuario, consumidor, y/o propietario del inmueble, a permitir a la empresa la revisión de la acometida, medidor e instalaciones internas del inmueble, la empresa podrá solicitar el amparo policivo, ante la autoridad competente, para proceder a practicar las revisiones necesarias.

3.- Ensayo de Medidor en laboratorio: La revisión del medidor por el laboratorio debe adelantarse máximo en el término de 30 días hábiles desde el momento de su retiro durante la visita.

En la comunicación en la que la Empresa informe los resultados del análisis del laboratorio se incluirá la cotización del valor por concepto de suministro e instalación de medidor y el derecho que le asiste al usuario o suscriptor a reemplazarlo o repararlo por su cuenta.

Si el suscriptor o usuario en uso de su derecho, decide reparar el medidor, o adquirirlo a quien a bien tenga, deberá entregarlo a la Empresa con el objeto de la calibración por parte de ésta. Una vez calibrado, se procederá a su instalación.

El usuario o suscriptor dispondrán de un (1) período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor. Vencido éste plazo, la Empresa procederá a instalar el nuevo medidor por cuenta del usuario o suscriptor, el cual le será facturado atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. en todo caso, la Empresa deberá ofrecer financiamiento a los suscriptores residenciales de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos de suministro e instalación, obra civil o reemplazo del aparato, plazo que



ANEXO DE PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES

deberá ser por lo menos de 3 años, dando libertad al usuario de pactar un período más corto, de conformidad con lo estipulado en el artículo 97 de la Ley 142 de 1994.

Paralelamente a lo señalado, si como resultado de la revisión técnica del aparato de medida efectuada por el laboratorio, se detecta la existencia de posibles anomalías en las acometidas o aparatos de medición, la entidad prestadora deberá comunicar formalmente la iniciación de la actuación administrativa a los particulares que puedan resultar afectados de forma directa, indicando la finalidad de la misma y el procedimiento que se llevará a cabo.

4.- Descargos: Una vez comunicado al usuario o suscriptor la iniciación de la investigación administrativa y formulación de Cargos respectivos.

El pliego de cargos deberá contener:

- a. Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa.
- b. Las cláusulas específicas del Contrato de Prestación de Servicios que han sido infringidas por parte del usuario con los hechos evidenciados en la inspección.
- c. La posible sanción que podría imponerse.
- d. Relación del material probatorio con el cual se inicia la actuación administrativa.

El usuario o suscriptor podrá formular sus descargos personalmente o por intermedio de apoderado de forma verbal o escrita, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación, actuación en la que podrá aportar y solicitar la practica de las pruebas que estime pertinentes y conducentes.

En el evento en que los descargos se rindan de forma verbal, se dejara constancia de lo expresado por el suscriptor o usuario vinculado a la investigación, en acta que debe ser suscrita por quien atiende la diligencia, el usuario que comparezca o su apoderado y la persona que redacte el acta.

5.- Etapa probatoria: Rendido los descargos, dentro de los cinco (5) días siguientes, la empresa expedirá un acto en el cual decretará la practica de las pruebas solicitadas, siempre que estas sean útiles, conducentes y pertinentes y las de oficio que considere necesarias. El acto administrativo que decrete la practica de pruebas establecerá el objeto de la misma, el término fijado para ello y ordenara su práctica.

6.- Decisión y notificación: Transcurrida la etapa de pruebas, y habiéndose dado oportunidad a los interesados para ejercer su derecho a la defensa, la entidad prestadora adoptará su decisión, con base en el material probatorio recaudado.

En caso de probarse que el aparato de medición estaba registrando menos del consumo real del inmueble, la entidad prestadora podrá determinar el consumo a facturar, como recuperación del valor del agua dejada de facturar, en los términos contenidos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con la cláusula 27 del presente Contrato de Servicios Públicos.

Si por el contrario, se determina que no existió anomalía o violación a cláusula alguna del contrato de Prestación de Servicios, se deberá proferir acto administrativo en el que se ordene archivar la actuación adelantada exonerando al usuario de responsabilidad.

En todo caso, cualquiera de las decisiones adoptadas deberá ser notificada en la forma prevista en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso, con la información correspondiente a los recursos procedentes.

7. Interposición de recursos: En el evento en que el usuario interponga los recursos ordinarios pertinentes (reposición y en subsidio el de apelación), estos serán tramitados conforme lo señala el capítulo VII del Título VIII de la ley 142 de 1994.

La interposición de los recursos deberá hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto administrativo censurado, acreditando el pago de las sumas de dinero que no son objeto de



ANEXO DE PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE IRREGULARIDADES

impugnación. Lo anterior, en concordancia con el inciso 3º del artículo 154 y artículo 155 de la Ley 142 de 1994, así como del artículo 51 del Código Contencioso Administrativo.

El recurso de reposición será resuelto en sede de Empresa. El recurso de apelación que deberá interponerse subsidiariamente se decidirá por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De acuerdo con el artículo 52 y 53 del Código Contencioso Administrativo, si los recursos interpuestos no reúnen los requisitos de ley, la entidad prestadora podrá rechazar los mismos.

8. Notificación de la decisión del recurso: Según el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, la notificación de la decisión del recurso debe realizarse de acuerdo con lo establecido en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo.

Posteriormente, el expediente será remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos para que se surta el recurso de apelación. Este trámite se regulará de acuerdo con los artículos 56 del Código Contencioso Administrativo y 159 de la Ley 142 de 1994.

9.- Firmeza de la decisión: Una vez en firme la decisión por medio de la cual se ordena facturar al usuario o suscriptor los consumos dejados de facturar, ésta será incluida en la facturación siguiente al periodo en el cual adquirió ejecutoriedad, debiendo el usuario cancelarla en la fecha que fije dicha factura, salvo que el usuario pague el monto respectivo una vez notificado y con anterioridad a que tal concepto sea incluido en la factura. De lo contrario la empresa procederá a la suspensión del servicio y podrá acudir a la jurisdicción ordinaria, para efectos de exigir ejecutivamente su pago.