



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022



POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL QUE ESTABLECE AL INTERIOR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL TOLIMA E.S.P. DEL PROCEDIMIENTO FRENTE AL PRESUNTO DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P., en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 18 de los Estatutos, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 142 de 1994 definió en su artículo 4 que los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía Eléctrica, Distribución de Gas Combustible, Telefonía Fija Pública Básica Conmutada y Telefonía Local Móvil en el sector rural, 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 y 143 de 1994 y a las reglamentaciones y regulaciones que se configuren para cada sector.

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 tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de Condiciones Uniformes y cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por el prestador del servicio.

Que las relaciones entre la Empresa y el Usuario (derechos, deberes y obligaciones), 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

Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

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 señaló en el artículo 140 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 línea**; y, 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 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 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 económica 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.





Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

Que por lo anterior, y con el fin de optimizar los mecanismos utilizados por la **EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.**, para reducir los indicadores de agua no contabilizada y las pérdidas económicas 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 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 la **EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL 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 imponen jurídicamente la carga de presentación de la denuncia.



Resolución No 20221000000038 de 03-01-2022

Que por lo anterior, y a fin de proteger el patrimonio de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL 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 Jurídico, 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.

Que en consecuencia, y para los casos en que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.**, va a emprender directamente la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar, por el incumplimiento del Contrato de Condiciones, 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,

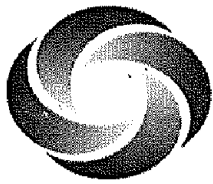
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el manual "que establece al interior de la **EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.**, el procedimiento frente al presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio".

ARTICULO SEGUNDO: Este procedimiento tiene como objetivo reducir el índice de agua no contabilizada que se genera a través de las defraudaciones de fluidos y/o los usos indebidos del servicio contemplados en el contrato de condiciones uniformes.

ARTÍCULO TERCERO: En todos los casos en que haya un presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio, se deberá adelantar el procedimiento administrativo previsto en el presente manual, tendiente a lograr el pago del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y de los otros conceptos.

ARTICULO CUARTO: Las conductas presuntamente constitutivas del delito de defraudación de fluidos serán denunciadas por el Director Jurídico de la EAAA de El Espinal E.S.P., cuando la cuantía de lo ilícitamente apropiado sea o supere un (01) Salario Mínimo Legal vigente (1SLMV), una vez recibido el informe por parte de la Dirección Comercial.



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

ARTÍCULO QUINTO: En los eventos en que se haya iniciado el procedimiento administrativo aquí previsto por la Dirección Comercial, y se haya obtenido la recuperación de valores de los metros cúbicos dejados de facturar y de los otros conceptos, derivados del presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes servicio públicos, no se realizara ningún proceso de tipo penal

ARTICULO SEXTO. ALCANCE: Este procedimiento inicia con el recibo de la denuncia o de oficio, hasta el recaudo de los valores de los metros cúbicos dejados de facturar.

La investigación, detección y liquidación de los consumos no facturados es realizada por el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre con apoyo cuando sea necesario de la Dirección Operativa de la Empresa. La revisión del predio, acometida y medidor se dará cuando exista evidencia de manipulación o intervención de este.

ARTICULO SEPTIMO. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: El responsable del procedimiento Administrativo es la Dirección Comercial a través del Coordinador de Facturación y Cartera. Además, debe garantizar el mejoramiento continuo del procedimiento y sugerir cualquier cambio que se realice en éste.

CAPITULO II

DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTO.

ARTICULO OCTAVO. DEFINICIONES: 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 alcantarillado, según el caso:

- ❖ **ACOMETIDA** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del 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 de la ley 142 de 1994)
- ❖ **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 Decreto 1077/2015).



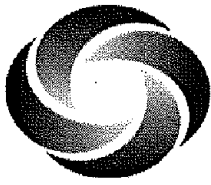
Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO.** Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.
- ❖ **DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** Es el delito penal que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores se apropie de agua en perjuicio ajeno. El Artículo 256 de la Ley 599 de 2000, elevó a la categoría de delito la defraudación de fluidos como 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.



Resolución No 20221000000038 de 03-01-2022

- ❖ **DERIVACIÓN FRAUDULENTE:** 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).
- ❖ **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 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 aun inmueble al cual le habían sido cortados.
- ❖ **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 del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
- ❖ **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
- ❖ **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica responsable del inmueble al cual se le presta el servicio de acueducto o alcantarillado, sea o no su propietario.



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

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 y acometidas.
 - Alterar el normal funcionamiento del dispositivo de medición.
 - Ejecución de una acometida clandestina en un predio que tenga o no contrato de condiciones uniformes vigente o utilizar tuberías alternas al contador (Bypass).
 - El cambio del equipo de medición por uno no autorizado o el retiro del mismo para generar paso directo sin ser registrado por el medidor.
 - Reconexión no autorizada una vez la empresa haya suspendido o realizado el corte del servicio.
 - Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de EAAA de El Espinal.
 - Instalar el medidor, no atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador.
 - Conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto.
 - Cambiar la localización de las acometidas, la localización del medidor cambios en el diámetro de la acometida e independización de la misma, sin autorización de EAAA de El Espinal E.S.P.

Parágrafo: Cuando se encuentre una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, el funcionario designado por la Empresa o quien haga sus veces, deberá eliminar la causa que origina la presunta conducta.

ARTICULO NOVENO. PROCEDIMIENTO: Conjunto de actividades propias para determinar la ocurrencia o no de la defraudación de fluidos, que se complementan con las actividades que se enumeran a continuación:



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

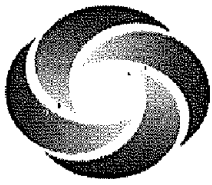
La Dirección Comercial de la empresa no podrá desestimar cualquier indicio de una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, a través de una conexión fraudulenta o clandestina, o de la manipulación de los aparatos de medición.

ACTIVIDAD 1	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
investigación previa y conocimiento del caso.	<p>La Dirección Comercial recibe las denuncias o informes presentados por el personal de terreno, o auxiliares técnicos comerciales, la comunidad, los entes de control y de vigilancia, contratistas independientes o cualquier otro denunciante de los posibles predios clandestinos o fraudulentos residenciales y no residenciales.</p> <p>el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, debe registrar la novedad reportada en el libro radiador y verificar en el sistema de información, si el predio en el que se encontró la posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, es suscriptor o no de la Empresa.</p> <p>Verificada la condición de suscriptor, el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, deberá realizar un análisis de los datos comerciales, técnicos, e históricos de por lo menos del último año, incluyendo como mínimo las lecturas, consumos, pagos, suspensiones, cortes, cambios de medidor, cambios de clase de uso, etc.</p> <p>Por su parte, en el evento en que la presunta defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, sea cometido en un predio no suscriptor de la Empresa, se deberá verificar si es irregular masivo o disperso. En el caso que sea masivo, el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, se encargará del caso, para que se tomen las acciones comerciales correspondientes. Si es disperso, se continúa con el procedimiento que a continuación se desarrolla.</p> <p>Con la investigación realizada en el sistema de información empresarial, el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, determinará si se 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 adelantarlos (registro fotográfico, registro en video, toma de lecturas, etc.). 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.</p> <p>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 libro radicator.</p>	Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

ACTIVIDAD 2	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
<p>Hacer visita de inspección y realizar ejecución operativa en terreno</p>	<p>Visita de Inspección. -</p> <p>Para el desarrollo de las tareas en campo, los funcionarios competentes se deberán identificar previamente ante quien atienda la visita, informándole sobre el objeto de esta. Así mismo, se le comunicará que podrá estar asistido por un técnico que el designe.</p>	<p>Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre</p> <p>auxiliares técnicos comerciales, auxiliar de micro medición y perdidas, coordinador técnico comercial, coordinador de catastro, coordinador de facturación y cartera</p>
	<p>Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de atenderla, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, deberá comunicarle al mismo, que este hecho constituye un incumplimiento del Contrato de 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 esta al usuario; se reprogramará la visita para revisión interna del predio, sin aviso previo al suscriptor y/o usuario.</p>	
	<p>Actuaciones en campo. -</p> <p>Si el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita, es un menor de edad o un incapaz, el Coordinador de Facturación y Cartera o 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 de visita de inspección; de ser necesario reprogramará la visita para la revisión interna del predio.</p>	
	<p>En el caso en que se pueda adelantar la visita, el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, iniciará la misma así:</p>	
	<p>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</p>	
	<p>2 - Se tomará registro fotográfico y/o filmico acorde con el desarrollo de la visita, estos deben registrar como mínimo: fecha, hora, localización, dirección, fachada y/o 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 del contrato de 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.</p>	
<p>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</p>		



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

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

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

Si el predio no cuenta con una acometida legal y presenta servicio, se procederá a realizar directamente la prueba idónea para detectar la presunta conexión fraudulenta.

Si se evidencia la manipulación de los aparatos de medición o los accesorios de la acometida, el Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa con el apoyo de los Auxiliares Técnicos Comerciales, adelantará las siguientes pruebas:

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 - Se procederá a realizar el respectivo registro fotográfico antes de retirar el medidor para la suspensión del servicio: 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.

Culminada la visita, el Coordinador de Facturación y Cartera o 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, procurara 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.

Cuando un usuario con acometida legal, incumpla con el CCU, o le sea detectado un fraude o defraudación de fluidos, se procederá a realizar la suspensión del servicio con el dispositivo de corte y suspensión, utilizado por la EAAA E.S.P del Espinal.

El acta de visita de inspección debe contener como mínimo la siguiente información:

1- Nombre completo del suscriptor y/o usuario y el título con el que está en el inmueble y/o otros (si es posible ubicar esta información)

2 - Clase y número del documento de identificación

3 - Información del predio: Zona, barrio, dirección, número de cuenta contrato, estrato, clase de uso.

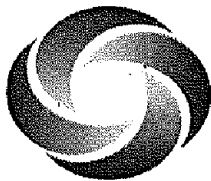
4 - Datos Técnicos: Diámetro de la acometida, número de medidor, diámetro del medidor, marca del medidor, tipo de medidor, lectura de este



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

	<p>4 - Datos Técnicos: Diámetro de la acometida, número de medidor, diámetro del medidor, marca del medidor, tipo de medidor, lectura de este</p> <p>Si la visita arroja como resultado, que no se presenta ninguna irregularidad, el Coordinador de Facturación y Cartera o 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 atiende la visita y se archiva el caso en la carpeta del usuario.</p>
--	---

ACTIVIDAD 3	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
Verifica aparatos de medida en el laboratorio (En los casos en que sea necesario)	Las pruebas del medidor deberán realizarse por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.	Laboratorio de pruebas con el que se tenga contrato en el momento
	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.	Laboratorio de pruebas con el que se tenga contrato en el momento
	En todo caso y para garantizar el manejo de la cadena de custodia se debe tener en cuenta lo siguiente:	
	El auxiliar de micro medición y perdidas realizará la recepción del medidor se entregará en el Laboratorio acompañado un formato que contendrá:	
	Cuenta contrato, Fecha de retiro, Marca medidor retirado, Tipo de medidor retirado, Diámetro de medidor retirado, Longitud de medidor retirado, Número medidor retirado, Lectura medidor retirado y suborden.	
	El medidor debe estar en una bolsa debidamente sellada y marcada común sticker o adhesivo en donde se relacione la dirección del predio de donde se retiró, el número de la cuenta contrato y marca, número y lectura del medidor.	
	La bolsa debe venir sellada y con la firma del suscriptor y/o usuario del predio, al momento del retiro del medidor, o en su defecto, firmada por él o los testigos, o por quien realizó el retiro del medidor por parte de la Empresa.	
	Almacenamiento y custodia: El almacenamiento y custodia de los medidores será de responsabilidad del Departamento Comercial a través de la división Micro medición y Control de Perdidas, y se realizará máximo por el tiempo que dure el proceso penal o administrativo. El almacenamiento se realizará en bolsas debidamente marcadas con la información del medidor.	Auxiliar de micromedición y perdidas
	Citación a pruebas: El Coordinador de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, que adelanta la visita de inspección informará al usuario sobre el envío medidor al Laboratorio	
	Realización de las pruebas: Teniendo en cuenta las citaciones realizadas, el procedimiento a seguir es el siguiente:	
Se ubica y se identifica, la bolsa en donde se encuentra el medidor a revisar.	Auxiliar de micro medición y pérdidas	



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

	<p>Se destapa la bolsa frente al suscriptor y/o usuario, o persona autorizada y se registran todos los datos correspondientes al medidor que se encuentra en dicha bolsa, utilizando para esto el formato de Recepción de Medidores Usados para Calibrar. Se debe efectuar registro filmico de la realización de la prueba del medidor en el laboratorio desde el momento en que se procede a destapar la bolsa hasta su culminación.</p>	
	<p>Se procede a instalar el medidor en el banco de pruebas, donde se realizarán aquellas pruebas tendientes a determinar la precisión metrológica del medidor, de conformidad con lo exigido en la norma NTC-1063:1. El suscriptor y/o usuario, o persona autorizada se ubicará en el sitio que se le asigne fuera del área de calibración.</p>	
	<p>A continuación, se procederá a realizar la revisión interna y externa del medidor, la cual se hará en presencia del suscriptor y/o usuario o persona autorizada a quien se le dará a conocer si fuere el caso, las piezas o partes del medidor que fueron manipuladas. De lo anterior se levantará un acta de esta revisión que será firmada por el funcionario Metrólogo del Laboratorio y por el suscriptor y/o usuario, o persona autorizada que presenció la revisión y el director comercial o jurídico de la Empresa.</p>	Laboratorio de pruebas con el que se tenga contrato en el momento
	<p>Una vez culminadas las pruebas de calibración y la revisión interna y externa del medidor, se enviará el informe de laboratorio y el acta de revisión, al área de Facturación y Cartera, quien adelanta la averiguación de la posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, para que estos documentos sean incorporados al expediente.</p>	Coordinador de facturación y cartera
	<p>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.</p>	Coordinador de facturación y cartera
	<p>En el evento en que el Laboratorio conceptúe que el medidor NO ha sido adulterado, el Coordinador de Facturación y cartera o 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.</p>	Auxiliar de micro medición y pérdidas
ACTIVIDAD 4	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
Liquidación cargos a cobrar.	<p>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 Coordinador de Facturación y Cartera o 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 y corte establecidos en la resolución de análisis de precios unitarios (APU) vigente.</p>	Coordinador de facturación y cartera
	<p>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 tarifa plena. En los casos en que la visita de inspección identifique una clase de uso diferente a la que se encuentra en el sistema, el profesional de Facturación y Cartera o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederá a realizar la modificación de la</p>	Coordinador de facturación y cartera



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

clase de uso y respectiva liquidación teniendo en cuenta la clase de uso y estrato identificadas en terreno.	
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:	Coordinador de facturación y cartera
Promedio de consumos registrados de características y condiciones similares: el consumo se determinará con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares (según el estrato, clase de uso, actividad económica del predio, número de personas que habitan el predio), el promedio de consumo será establecido por la estadística de los consumos suministrados en la última factura del servicio de acueducto y alcantarillado que toma los últimos seis (6) meses.	Coordinador de facturación y cartera
Promedio de consumos del mismo predio: El consumo se determinará con base en los consumos registrados en el mismo predio donde se encontró la defraudación de fluidos, según lo establecido por la estadística de los consumos históricos en la última factura del servicio de acueducto y alcantarillado que toma los últimos seis (6) meses. En caso de que la irregularidad detectada corresponda a un by pass o puente a la acometida legalizada se tomara el promedio del sector estrato correspondiente al predio como base de cálculo para la recuperación de los consumos dejados de facturar por los últimos 6 meses puesto que el promedio registrado por el predio es alterado por esa misma conexión irregular.	Coordinador de facturación y cartera
Capacidad instalada, con base en el diámetro de la acometida para predios con uso industrial, comercial y oficial: Cálculo de acuerdo con la 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 / seg. V = Velocidad en m / seg. A = Área en m2 ($A= 3.1416 * R^2$) ÁREA: El área depende del diámetro de la tubería encontrada en terreno.	Coordinador de facturación y cartera



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

VELOCIDAD: Conforme las normas vigentes de diseño de acueducto, la velocidad utilizada es: Diámetros menores o iguales a 3" se toma una velocidad promedio de 1.5 m/seg. Diámetros mayores o iguales a 4" se toma una velocidad promedio de 2.5m /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.

A continuación, se presentan las tablas correspondientes a los volúmenes mes calculados según la clase de uso: Comercial, oficial, industrial según el sector productivo

CLASE DE USO COMERCIAL Y/O INDUSTRIAL

Para clase de Uso Comercial: Partiendo del hecho que los predios con clase de uso comercial en promedio laboran una jornada de ocho (8) horas día y treinta (30) días mes, con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno, los volúmenes a aplicar son los siguientes:

Coordinador de facturación y cartera

Diámetro de la acometida encontrada en terreno	Volumen Mes en Metros Cúbicos
1/2"	164
3/4"	369
1	657
1 1/2"	1.478
2"	2.627
3"	5.910
4"	17.512
6"	39.402
8"	70.047
10"	109.449
12"	157.607

Coordinador de facturación y cartera

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

CLASE DE USO OFICIAL

Para Clase de Uso Oficial. Previendo que los predios con clase de uso oficial en promedio laboran una jornada de doce (12) horas día, con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno, los volúmenes a aplicar son los siguientes:

Coordinador de facturación y cartera

Diámetro de la acometida encontrada en terreno	Volumen Mes en Metros Cúbicos
1/2"	246
3/4"	554
1	985
1 1/2"	2.216

Coordinador de facturación y cartera



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

2"	3.940
3"	8.865
4"	26.228
6"	59.102
8"	105.071
10"	164.174
12"	236.410

ANÁLISIS DE TIEMPOS LABORALES EN LOS SECTORES INDUSTRIALES Y/O COMERCIALES

Para clase de uso Industrial. Previendo que los predios con clase de uso Industrial tienen consumos atípicos, para la clase de uso industrial se usará el tiempo promedio laboral diario de acuerdo con el sector productivo y conforme a la siguiente tabla:

Coordinador de facturación y cartera

SECTOR	TIEMPOS PROMEDIO HORAS DIA
Alimentos	16
Curtiembres	8
Lava Autos	16
Hospitales	24
Hoteles	24
metalmecánica	10
Química	10
Textiles e Hilanderías	16
Centros Comerciales	10
Hipermercados	10
Clubes	10
Servicios Funerarios	14
Lavanderías	9
Centros Educativos	11
Restaurantes	11
Maderas	16
Minería	10
Imprentas y Artes Graficas	10
Estaciones de Servicio	20

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 al sector productivo.

CÁLCULO DE VOLÚMENES PARA CLASE DE USO MULTIUSUARIO:

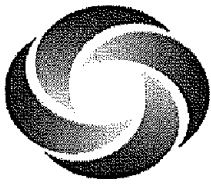
Se liquidará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio horas/día correspondiente al sector productivo de acuerdo con los volúmenes a aplicar de los apartes cálculo de volúmenes para uso comercial

Coordinador de facturación y cartera



Resolución No 20221000000038 de 03-01-2022

	<p>Bases, mampostería y placa aligerada o maciza y construcción de segundo piso</p>	<p>1000</p>
	OTROS CASOS:	
	<p>PREDIOS CON MEDIDOR EN POSICION INVERTIDA: Para este caso donde se encuentre que el medidor del predio se encuentra instalado en posición invertida, se liquidara de acuerdo al consumo histórico establecido por el consumo del sector estrato al que pertenece el predio por los últimos seis (6) meses.</p>	
	<p>PREDIOS CON CONEXIÓN A LA RED DE CAPTACION: Para este caso se liquidarán los consumos dejados de facturar de acuerdo al promedio del sector estrato que corresponda a la ubicación del predio en el que presente la defraudación de fluidos por la tarifa plena sin tener en cuenta el subsidio o el aporte a que corresponde.</p>	
	<p>OTROS COBROS: En el caso de determinarse defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, el profesional de facturación y cartera. o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, procederá a realizar la liquidación para el cobro de los valores correspondientes a los costos operativos necesarios en que haya incurrido en todo el proceso de investigación, corte del servicio y la recuperación del espacio público. Las liquidaciones se efectuarán al costo según la resolución vigente de los APU establecidos para el año en la fue detectada la anomalía correspondiente.</p>	
<p>ACTIVIDAD 5</p>	<p>DESCRIPCION</p>	<p>INTERVINIENTES/RESPONSABLES</p>
<p>Consolida liquidación</p>	<p>Si en un mismo predio se detectan varias acometidas clandestinas o varias acometidas paralelas, que proveen o abastecen otros predios, el funcionario de Facturación y Cartera, o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, realizara la liquidación de manera independiente y los subtotales se consolidarán en un solo total. En caso de encontrarse que solo abastece al predio investigado las acometidas se tomarán como una sola.</p> <p>La liquidación contendrá la sumatoria de los siguientes valores:</p> <p>1.1 Consumo de acueducto.</p> <p>1.2 Consumo de alcantarillado (cuando aplique).</p> <p>1.3 Costos operativos de intervención y afectación dela red de acueducto y alcantarillado. Mano de Obra</p> <p>1.4 Costos de Investigación.</p>	<p>Coordinador de facturación y cartera, Director Comercial</p>
<p>ACTIVIDAD 6</p>	<p>DESCRIPCION</p>	<p>INTERVINIENTES/RESPONSABLES</p>
<p>Consolidación del expediente (Asis-</p>	<p>El funcionario designado por la Empresa será responsable de organizar los documentos y anexos propios para la conformación del expediente en la carpeta del usuario; para cada uno de los casos, garantizando que se integren las pruebas necesarias.</p>	<p>Coordinador de facturación y cartera</p>



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

o uso industrial del presente manual, conforme a la actividad económica identificada en el predio

CÁLCULO DE VOLÚMENES PARA TEMPORALES PARA OBRA: SE LIQUIDARÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:

1) Cuando se identifique que la acometida fraudulenta surte únicamente 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.

2) 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.

Volumen 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 podrán liquidar el volumen de alcantarillado.

Permanencia: para todos los casos de las anomalías encontradas en predios con historial de matrícula y consumos se aplicará el tiempo determinado por la normatividad vigente en cuanto a la recuperación de los fluidos que la empresa ha dejado de facturar, que corresponde a los últimos seis (06) meses, utilizando en todo caso las tarifas legales vigentes

PREDIOS EN CONSTRUCCION, SIN HISTORIAL DE MATRICULA:

Coordinador de facturación y cartera

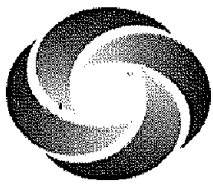
Para los eventos de construcciones nuevas o en proceso, se liquidará de acuerdo con el avance de la obra, conforme a las pruebas obtenidas en la investigación y determinadas en el acta de visita generada al predio, de acuerdo a la siguiente tabla.

LIQUIDACIÓN VIVIENDAS O LOTES EN PROCESO DE CONSTRUCCIÓN:

para todos los casos la tarifa a aplicar será la plena sin tener en cuenta el subsidio o el aporte a que corresponde.

ESTADO DE LA OBRA	Consumo no facturado en metros cúbicos
Cimentación y bases	150
Cimentación, bases y mampostería	300
Cimentación, bases y mampostería, vigas, columnas de amarre.	500
Bases mampostería, placa aligerada o maciza	700

coordinador de facturación y cartera



Resolución No 2022100000038 de 03-01-2022

tente de facturación y cobro de cartera)

1. Los expedientes realizados por el asistente de facturación y cobro de cartera, se enviarán en original, copia física y contendrá como mínimo:

- 1.1. Información personal: Nombre completo de suscriptor, arrendatario, poseedor, tenedor, propietario y/u otros. –
- 1.2. Clase y número del documento,
- 1.3. Información Completa del predio, Zona, Barrio o vereda o centro poblado, Dirección del predio, Número de Cuenta Contrato, Estrato, Clase de uso.
- 1.4. Datos Técnicos, Diámetro de la acometida, Número de medidor, Diámetro del medidor, Marca del medidor, Tipo de medidor, Lectura.,
- 1.5. Tabla tarifas y consumos de acueducto y alcantarillado vigente para la liquidación, cuando se requiera el historial de consumos.
- 1.6. Informe o acta de vista de la posible defraudación de fluidos, que contenga:
 - ❖ Nombre e identificación de la persona que practica la visita.
 - ❖ Síntesis del procedimiento adelantado en la oficina y en terreno.
 - ❖ Descripción de las Anomalías con nombres completos, identificación del funcionario y de las personas que intervienen en la visita (responsables y testigos)
 - ❖ Anexos: Concepto de experticia técnica emitido por el Laboratorio de Medidores (cuando aplique). Álbum o registro fotográfico y/o video, Liquidación y Acta de conciliación y acuerdo de pago

Nota: En los casos en los que se adelante el procedimiento administrativo para la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar, el expediente que se conforme para radicar en el área jurídica para la presentación de la denuncia penal igualmente debe contener la liquidación.

2. Recopilada la información pertinente, debidamente foliada y legajada en una carpeta, el profesional coordinador de facturación y cartera, o quien haga sus veces, remitirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la práctica de la visita el expediente al Director Comercial.

3. El Director Comercial remitirá copia del expediente al Área Jurídica dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recibo, a fin de que este despacho formule la correspondiente denuncia penal ante la autoridad competente, en los casos a que haya lugar de conformidad con la política establecida en la Resolución que adopta el presente manual.

Coordinador de facturación y cartera, Director Comercial y Director Jurídico

ACTIVIDAD 7	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
Inicia actuación administrativa- Apertura de la Investigación (pliego de cargos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Director Jurídico o quien haga sus veces iniciará la actuación administrativa máximo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la información de la investigación del área comercial. 2. El Director Jurídico, o quien haga sus veces proyectará y elaborará el acto administrativo que contenga el pliego de cargos para que apertura de investigación formal. 	Director Jurídico





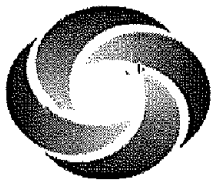
Resolución No 20221000000038 de 03-01-2022

3. 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 informa 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

4. El director Jurídico será responsable de la notificación del pliego de cargos al usuario, por parte de la Empresa, en la forma establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. El usuario si no está de acuerdo con los cargos impuestos, presentará los correspondientes descargos en los que podrá aportar, controvertir y solicitar las pruebas necesarias que requiera para su defensa. Para efecto, el suscriptor y/o usuario cuenta con cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de notificación.

ACTIVIDAD 8	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
Realiza etapa probatoria	1. Si el usuario solicita pruebas la Empresa debe pronunciarse sobre la petición de las mismas. Si se niega alguna prueba, la Empresa deberá motivar tal decisión ya sea por innecesaria, impertinente o inconducente. Contra esta decisión procede el recurso de reposición.	Director Jurídico
	2. Las pruebas se decretan mediante auto. En éste se deberá establecer el objeto de la prueba y se ordena la práctica de la misma de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Dicho acto debe cumplir con el principio de publicidad para que conocido, se 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 de 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.	
	3. En el auto que decreta la práctica de pruebas se indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio.	
	4. Las pruebas que existen antes del inicio de la actuación administrativa, el Director Jurídico, deberá incorporarlas al expediente en debida forma, con el propósito de ser apreciadas tanto por la empresa como por el suscriptor y/o usuario, quienes no sólo tienen el derecho a conocer de su existencia, sino a su contradicción (entre otros, contra interrogar testigos, objetar dictámenes, extender el objeto de la inspección o rebatir en la misma los hechos apreciados y tachar por falsedad los documentos que le son presentados).	



Resolución No 20221000000038 de 03-01-2022

	<p>5. 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:</p>	
	<p>5.1 Valoración y análisis de las pruebas allegadas al proceso.</p>	
	<p>5.2 La liquidación y cálculo real de los m³ consumidos, así como todos los demás valores a cobrar al usuario. Para la liquidación de los cargos a cobrar, nuevamente se sigue lo establecido en la actividad 4 del presente procedimiento.</p>	
ACTIVIDAD 9	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
Genera decisión y notifica al usuario.	<p>1. La decisión debe notificarse al usuario en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y deberá establecer los recursos que contra la misma proceden, reposición y en subsidio de apelación, indicándole de manera precisa el funcionario ante quien debe interponerse, el término para el efecto y la necesidad de su interposición conjuntamente.</p>	Director Jurídico
	<p>2. En el evento en que el usuario interponga los recursos pertinentes, se abre la etapa de la vía gubernativa, conforme lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.</p>	
	<p>3. Si el usuario hace uso del recurso de apelación, se deberá enviar a la SSPD junto con la decisión de la reposición y el respectivo expediente, así como todas las comunicaciones de la Empresa y el usuario, en torno al tema. Dicho expediente debe ser remitido conforme lo establecido por la SSPD.</p>	
ACTIVIDAD 10	DESCRIPCION	INTERVINIENTES/RESPONSABLES
Agota vía gubernativa.	<p>1. Si la SSPD confirma la decisión a favor de la Empresa el profesional de Facturación y Cartera, procede a realizar el respectivo cargue de la liquidación en la cuenta contrato del usuario para que sea cancelada y el Profesional de P.Q.R. deberá informarlo al usuario mediante comunicación escrita.</p>	Coordinador de facturación y cartera, coordinador PQR
	<p>2. Si el usuario no está en capacidad de realizar el pago de contado se podrá recurrir a una financiación, de acuerdo con la resolución de financiación vigente expedida por la Empresa.</p>	Auxiliar de facturación y cartera
	<p>3. Si la SSPD revoca la decisión, se procederá a informar al usuario cerrando y archivando el respectivo proceso. Sin embargo, en el evento en que la Empresa no esté de acuerdo con la decisión, puede continuar con las instancias de ley, a fin de tratar que por la vía del Contencioso se pueda probar la existencia de la anomalía.</p>	Director Jurídico
	<p>4. Una vez agotada la vía gubernativa, se archivara la información contenida en el expediente en la carpeta del usuario.</p>	



Resolución No 20221000000038 de 03-01-2022

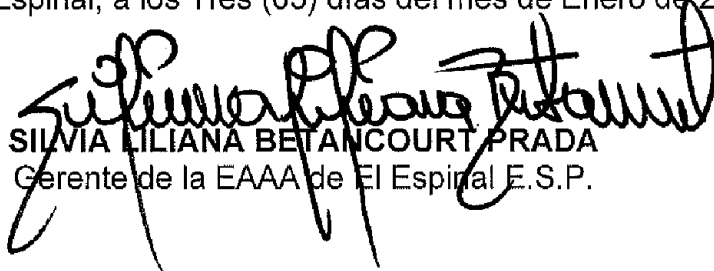
ARTÍCULO DECIMO: Los procesos, procedimientos y metodología establecidos en el Manual aquí adoptado son de obligatorio cumplimiento.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: 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, adiciones o complementen, se aplicarán estas últimas de preferencia.

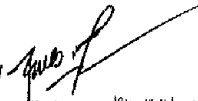
ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Espinal, a los Tres (03) días del mes de Enero de 2022.


SILVIA LILIANA BETANCOURT PRADA
Gerente de la EAAA de El Espinal E.S.P.

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALGANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P.	
El Espinal, Tolima,	03 enero 2022
En la fecha notifiqué el contenido de la providencia anterior al señor (a) <u>Fredy Roldán Bermúdez</u> .	
El Notificado:	<u>[Handwritten Signature]</u>
El Seretario:	<u>Angel Ordoñez González</u>

Proyectado por: Fredy Murcia Bermúdez -Director Comercial 

Reviso: Mónica Marcela Cárdenas Álvarez – Asesora Jurídica Externa 