

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEFRAUDACION DE LIQUIDOS

El Manual que se adopta con el presente acto administrativo, aplica para establecer el procedimiento a seguir por parte de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL MARIANO OSPINA E.S.P.**, 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.

1. 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 determinar y lograr el pago del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y de los otros conceptos, derivados del presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de acueducto.
2. El Gerente/Administrador o quien haga sus veces, recopilara toda la información necesaria y que sirva a la conformación del expediente de cada caso, para lo de su competencia.
3. Normas que Rigen el Procedimiento: A. Ley 1142 de 2007 - B. Ley 906 de 2004 - C. Ley 599 de 2000, Artículo 256 - D. Ley 142 de 1994. Especialmente el artículo 145 de la misma ley - E. 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 - F. Resolución CRA 151 2001 - G. Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público Domiciliario de Acueducto.
4. El procedimiento penal para el conocimiento del presunto delito de defraudación de fluidos y/o el administrativo para el conocimiento del presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio, se aplicará de conformidad con la política adoptada en 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 Asociación, 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 una acometida clandestina en un predio con contrato de condiciones uniformes vigente, o bypass; por utilizar el servicio a través de una o varias acometidas fraudulentas.
6. El gerente / administrador o quien haga sus veces tendrá plena autonomía para autorizar suspender o cortar el servicio de acueducto en los términos de los numerales anteriores y el suscriptor deberá pagar por el uso irregular del servicio los siguientes valores:

- a) **Primera vez:** Un (1) salario mínimo mensual vigente, más costo de accesorios dañados y aforo por exceso de consumo de acuerdo a la Ley.
- b) **Segunda vez:** Dos (2) salarios mínimos mensuales vigentes, más costo de accesorios dañados y aforo por exceso de consumo de acuerdo a la Ley.
- c) **Tercera vez:** Suspensión definitiva del servicio de acueducto.

PARÁGRAFO: El propietario del inmueble es responsable, solidariamente con los inquilinos y ocupantes del mismo, de las obligaciones que se hayan dejado de cubrir por concepto de servicios de acueducto y acometidas fraudulentas.

- 7. Cuando se detecte o reporte una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, se debe disponer una visita de inspección de acuerdo con las actividades programadas por el Gerente/Administrador.
- 8. Se comunicará al Asociado en un periodo no mayor de cinco días, sobre la situación detectada y se asignará fecha de citación para los respectivos descargos.
- 9. 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 superior, cuando se detecte la presunta defraudación de fluidos o conexión al servicio no autorizada.
- 10. La investigación, detección y liquidación de los consumos no facturados y las actuaciones Administrativas y/o Judiciales correspondientes las adelantará el Gerente/Administrador.
- 11. Las conductas presuntamente constitutivas del delito de defraudación de fluidos serán denunciadas cuando la conducta sea ejecutada por personas que no son Usuarios de la Asociación, cuando el usuario no concilie y cuando así lo estime necesario la Gerencia, de conformidad con las disposiciones legales que rigen la materia.

ACTIVIDADES A REALIZAR

ACTIVIDAD 1:

1. REALIZA INVESTIGACIÓN PREVIA Y CONOCIMIENTO DEL CASO

- a) 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, deberá ser estimado por Gerente/Administrador o quien haga sus veces.
- b) La información relacionada con los indicios levantada por el funcionario designado, debe ser reportada al Gerente/Administrador, independientemente de los canales de comunicación a

través de los cuales se tenga conocimiento del hecho y se trate o no de un suscriptor, tales como:

- a. Denuncias o informes presentados por la comunidad, los entes de control y de vigilancia, o cualquier otro denunciante.
- b. Reportes del personal de terreno de posibles predios clandestinos o fraudulentos residenciales y no residenciales.
- c. Cuentas con anomalías de posible defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones por uso no autorizado del servicio identificadas como resultado del análisis en el proceso de facturación y crítica.
- d. Predios reportados al hacer el seguimiento en cada sector hidráulico de los cortados y suspendidos.

- c) Una vez conocido el caso, el Gerente/administrador, debe verificar en el sistema de información si la posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, es en un predio suscriptor o no de la Empresa.
- d) Constatada la condición de Usuario de la Asociación, se deberá realizar un análisis de los datos maestros comerciales y técnicos, y efectuar un análisis histórico de por lo menos los últimos Cinco (5) años, incluyendo como mínimo las lecturas, consumos, pagos, suspensiones, cortes, cambios de medidor, cambios de clase de uso, etc., tendientes a constituir el acervo probatorio.
- e) Con la investigación realizada en el sistema, el Gerente/Administrador, 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 adelantarlos (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.

ACTIVIDAD 2

2. VISITA DE INSPECCION Y REALIZA EJECUCION OPERATIVA EN TERRENO

- a) La Asociación a través del Gerente/Administrador o el funcionario designado, se identificará ante quien atienda la visita, informando el objeto de la misma.
- b) Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de atenderla, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el administrador o el funcionario designado por la Asociación 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 la misma al usuario; la Asociación reprogramará la visita para revisión interna del predio, sin aviso previo al suscriptor y/o usuario.

- c) Si el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita, es un menor de edad o un incapaz, el administrador o el funcionario designado por la Asociación 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.
- d) En el caso en que se pueda adelantar la visita, el administrador o el funcionario designado por la Empresa o quien actúe en su nombre, dará inicio a la misma, así:
 - acta de visita de inspección, donde se consignarán la información del predio, los Levantar datos personales de quien la atiende y los datos técnicos.
 - Se tomará registro fotográfico y/o filmico 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 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.
 - 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.
 - 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.
 - De encontrarse una acometida legal, que presenta como anomalía paso directo por no contar con medidor, se deberán levantar las pruebas de lo encontrado y se procederá a instalar un nuevo medidor al que se le colocaran los precintos de seguridad señalando en el Acta los datos del mismo.
 - 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.
- e) Si se evidencia la manipulación de los aparatos de medición o los accesorios de la acometida o de la misma acometida, el administrador o el funcionario designado por la Empresa, adelantará las siguientes pruebas:
 - 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.

- 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.
- Se retirará el medidor aplicando el procedimiento establecido por la Empresa.
- 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.
- El medidor retirado será entregado al laboratorio de medidores designado por LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL MARIANO OSPINA E.S.P. en las fechas y horas que designe el laboratorio de conformidad con el acuerdo de servicio firmado.
- Culminada la visita, el Gerente/Administrador 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, 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.
- Resultado de la visita. Si la visita arroja como resultado, que no se presenta ninguna irregularidad, el administrador 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 atienda la visita y se procederá a archivar el caso.

ACTIVIDAD 3

3. VERIFICA APARATOS DE MEDIDA EN EL LABORATORIO

- a) Las pruebas del medidor, deberán realizarse por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC.
 - b) 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
 - c) En todo caso y para garantizar el manejo de la cadena de custodia se debe tener en cuenta lo siguiente:
- Recepción: El medidor se entregará en el Laboratorio acompañado del formato dispuesto por la Asociación. El medidor debe tener relacionado la dirección del predio de donde se retiró, el

número de la cuenta contrato y marca, número y lectura del medidor.

- Almacenamiento y custodia: El almacenamiento y custodia de los medidores será de responsabilidad del Gerente/Administrador y se realizará máximo por el tiempo que dure el proceso penal o administrativo
- Citación a pruebas: El administrador o el funcionario designado por la Asociación 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.
- 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.
- En el evento en que el Laboratorio conceptúe que el medidor no ha sido adulterado, el administrador o el funcionario designado por la Asociación 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.

ACTIVIDAD 4

4. LIQUIDA CARGOS A COBRAR

- a) 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 administrador o el funcionario designado por la Asociación o quien actúe en su nombre, procederá a efectuar la liquidación correspondiente de los consumos (m^3) de acueducto y alcantarillado y los costos por investigación de la presunta Red Clandestina.
- b) **Tarifa a aplicar.** La tarifa a aplicar para la liquidación de los consumos a cobrar, será la adoptada por la Asociación para el cobro de los servicios de acueducto a sus asociados 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 Asociación 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.
- c) **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:

- Clasificación tipo de defraudación o uso irregular entregado por el contratista con todos los soportes requeridos.
 - Factura base entregada por el contratista (Periodo donde se encontró la posible defraudación).
 - Ultima factura del periodo de facturación, donde se evidencia la desviación significativa.
 - Promedio base.
 - Tipo de anomalía que requiere cobro de consumos, acueducto y alcantarillado y los cargos fijos dejados de facturar y cobrar.
 - Meses de uso irregular.
 - Promedio de metros cúbicos.
 - Metros cúbicos no facturados, de acueducto y alcantarillado, descontando los metros cúbicos relacionados en las facturas.
 - Cargos fijos de acueducto y alcantarillado dejados de cancelar por usuarios desactivados (MD8).
 - Costos detección y levantamiento de fraudes.
 - Costas del abogado o apoderado cuando aplique.
- d) Por regla general se aplicará el promedio de consumos registrados con predios de características y condiciones similares. (art 146. Ley 142/94) y en casos excepcionales los numerales siguientes.
- e) Promedio de consumos registrados de características y condiciones similares: el consumo se determinará con base en el promedio de consumo de los últimos 5 años conforme a la estadística de los consumos promedio suministrada por la Asociación o quien haga sus veces, clase de uso y actividad económica de predios en características y condiciones similares.
- f) Cálculo de acuerdo con 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:

$$Q = \text{Caudal en m}^3 / \text{seg.} \quad V = \text{Velocidad en m / seg.}$$
$$A = \text{Área en m}^2 \quad (A = 3.1416 * R^2)$$

ÁREA: El área depende del diámetro de la tubería encontrada en terreno.

VELOCIDAD: Se toma una velocidad promedio de 0,5 m/seg (Resolución 1096 de 2000 B.7.4.8 RAS 2000).

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.

ACTIVIDAD 5

5. CONSOLIDA EL EXPEDIENTE

El Gerente/Administrador o el funcionario designado por la Asociación o quien actúe en su nombre, será responsable de conformar los expedientes para cada uno de los casos, garantizando que se integren las pruebas necesarias.

Los expedientes estarán en original, copia física y una copia digitalizada en el formato definido por la Asociación, para iniciar proceso administrativo y/o penal.

ACTIVIDAD 6

6. INICIA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA Y/O DENUNCIA PENAL.

- a) El Gerente/Administrador o quien haga sus veces, iniciará la actuación administrativa y/o denuncia penal máximo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del expediente, para lo cual proferirá el pliego de cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.
- b) Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente.
- c) Cuando deban practicarse pruebas se señalará un término no mayor a treinta (30) días. Cuando sean tres (3) o más investigados o se deban practicar en el exterior el término probatorio podrá ser hasta de sesenta (60) días.
- d) Vencido el período probatorio se dará traslado al investigado por diez (10) días para que presente los alegatos respectivos.
- e) El Gerente/Administrador proferirá el acto administrativo definitivo dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de los alegatos.
- f) El acto administrativo que ponga fin al procedimiento administrativo deberá contener:
 - La individualización de la persona natural o jurídica contra quien se profiere.

- El análisis de hechos y pruebas con base en los cuales se tomó la decisión.
- Las normas infringidas con los hechos probados.
- La decisión final y la correspondiente fundamentación.

FORMA DE NOTIFICACIÓN

- a) **Deber de notificación de los actos dentro del proceso administrativo.** Los actos administrativos que se produzcan dentro del trámite administrativo deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes.
- b) **Notificación personal.** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.
- c) En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.
- d) El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

Atentamente,

JUNTA DIRECTIVA
ASOCIACION ACUEDUCTO MARIANO OSPINA E.S.P