



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
SUSPENSION DEL SERVICIO DE AGUA**

Según los estatutos del acueducto se puede suspender el servicio de agua por el no pago de la factura después de tres (3) periodos, para esto el procedimiento que se maneja en la parte administrativa es el siguiente:

1. Se informará al usuario que se encuentren con dos o más periodos en mora sobre su situación, por escrito. Se enviará también mensaje al correo o al WhatsApp.
2. El no pago de la factura en los tiempos establecidos genera recargo en la mora. Se enviará con la misma factura, oficio de suspensión e invitación, a ponerse al día con la factura en los siguientes cinco (5) días calendario, si no se realiza el pago se suspenderá el servicio. También se podrá informar al usuario a través del correo electrónico y/o el número WhatsApp que tenga registrado.
3. El documento redactado para la suspensión del servicio deberá llevar la fecha, nombre del usuario, código interno, tener una referencia que es “aviso de suspensión del servicio”, en el cuerpo del oficio. Se deberá especificar cuantos periodos se encuentran en mora y el monto total a pagar, también el plazo que tiene para ponerse al día.
4. En caso de que el usuario manifieste tener la intención de pagar, y no cuente con los recursos económicos para la cancelación total de lo adeudado; podrá establecer un acuerdo de pago comprometiéndose a cancelar el valor total con los respectivos intereses de mora y valores de reconexión. Este documento deberá ser firmado por el Representante Legal. En caso de que el usuario no cumpla con el acuerdo de pago se le suspenderá de inmediato una vez se confirma el no pago de la cuota establecida. El acuerdo de pago podrá concederse máximo en tres (3) periodos de facturación, cuotas que deben ser canceladas con el valor del consumo correspondiente al periodo que se esta facturando.
5. Cuando el fontanero va a realizar el corte lleva carta “acta de suspensión” para ser firmada por la persona presente al momento del corte y por el fontanero.
6. El valor de la reconexión será de dos (2) salarios mínimos diarios legales vigentes. Valor que se incrementara de acuerdo al IPC anual.



**ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO RURAL
MARIANO OSPINA E.S.P.
GUASCA CUNDINAMARCA
NIT 800.230.792-3**

**ASOCIACIÓN ACUEDUCTO
MARIANO OSPINA E.S.P.**

7. Una vez suspendido el servicio por no pago, se empezará a contar un año para la pérdida del punto de agua. Dicha suspensión debe ser aprobada por la Junta Directiva.

Atentamente,

**JUNTA DIRECTIVA
ASOCIACION ACUEDUCTO MARIANO OSPINA E.S.P**