

1. OBJETIVO

Identificar, eliminar, cobrar y controlar las conexiones fraudulentas y/o usos indebidos de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Cajicá.

2. ALCANCE

Este procedimiento comienza con la detección de conexiones fraudulentas, la notificación al usuario y el tratamiento que se va a generar para cada caso y finaliza con el cobro en la factura.

3. DEFINICIONES.

Para los efectos del presente documento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones.

- ✓ **Acometida de acueducto.** De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.1 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.
- ✓ **Acometida de alcantarillado.** De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.2 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.
- ✓ **Acometida clandestina o fraudulenta.** De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.3 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 es la acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la persona prestadora del servicio
- ✓ **Aportes de Conexión.** Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.
- ✓ **Contrato de Servicios Públicos de condiciones uniformes.** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de Servicios Públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.
- ✓ **Corte del servicio de acueducto.** De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.5 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 es la pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.

- ✓ **Derivación fraudulenta.** De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.10 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 es la conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la persona prestadora del servicio
- ✓ **Suscriptor.** De acuerdo con el artículo 14, numeral 14.31 de la Ley 142 de 1994 es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- ✓ **Suspensión del servicio de acueducto.** De acuerdo con el artículo 3, numeral 3.48 del Decreto modificatorio del Decreto 302 de 2000 es la interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno 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 servicios públicos y en las demás normas concordantes

4. Consideraciones generales

El fraude en la prestación de los servicios públicos se presenta cuando una persona se conecta 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. Para proceder con el control de actos fraudulentos se cuentan con medidas administrativas como penales que se desarrollan a lo largo del presente documento, adicional a esto se tipifican procedimientos para la debida recuperación de lo perdido o daños causados¹

Por lo anterior, la persona que se conecte de manera irregular a las redes de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, de forma fraudulenta en primera instancia se atenderá a la sanción impartida por la EPC sustentadas jurídicamente y determinadas por la ley.

Teniendo en cuenta que la ley 142 de 1994 mediante los artículos 140 señala 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. Al igual que, 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. Si a pesar de proceder a la suspensión dentro del término previsto por la ley, los usuarios continuaren disfrutando del servicio a través de la reconexión fraudulenta, la empresa está en la obligación de proceder al corte y/o taponamiento inmediato y definitivo de esa reconexión y a denunciar penalmente tal hecho.

¹ Concepto 553 de 2014. Concepto 487 de 2014. Concepto 424 de 2014. Concepto 826 de 2012. Concepto 202 de 2012.

De conformidad con el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo, la EPC debe citar a los terceros que puedan resultar afectados con la actuación, como es el caso de los propietarios que han arrendado el inmueble.

Finalmente, conviene señalar que las consecuencias administrativas y penales de una conducta fraudulenta por parte del usuario tienen distinta causa y finalidad. Las primeras se originan en un incumplimiento objetivo del contrato como lo establecen los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, y no son personales, en tanto que las segundas se originan en la comisión de un delito que se castiga con penas privativas de la libertad y multas que son exigibles solamente frente al directamente responsable de la conducta punible. Por tal razón, son sanciones independientes, y las acciones para imponerlas se pueden adelantar al mismo tiempo.

Además de las sanciones de suspensión y corte del servicio por causa de fraude y de las acciones penales correspondientes, la EPC adelantará las actuaciones correspondientes con el fin de buscar el resarcimiento económico por los perjuicios derivados de cualquiera de la conducta en mención.

En cuanto al restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo al contrato de condiciones uniformes.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

Por todo lo anterior la EPC establece el siguiente procedimiento a fin de establecer el paso a paso para la detección y tratamiento a un fraude.


5. RESPONSABILIDADES


- Director de Acueducto: Identificar el fraude, realizar la suspensión temporal del servicio, notificar a la dirección administrativa y comercial, notificar al usuario sobre el fraude y el cobro a realizar.
- Director Administrativo y Comercial: Generar el visto bueno para generar el cobro por fraude por promedio de acuerdo a la Ley 142 de 1994 (Art 146) así como a los materiales necesarios para efectuar la reconexión del servicio.

- Profesional Universitario en Facturación y Cartera: Evaluar el cobro a realizar acorde al promedio de acuerdo a la Ley 142 de 1994 (Art 146), efectuar el cobro generado.
- Técnico Administrativo Nuevos Usuarios: Liquidar los materiales necesarios para restablecer el servicio.
- Asesor jurídico: En caso tal de reincidencia fraudulenta aplicar el debido proceso para los cobros penales.
- Personal operativo de Acueducto (aforador, lector): Identificar el fraude, notificar a la dirección técnica de acueducto, efectuar la suspensión temporal o en caso de reincidencia la suspensión definitiva.

6. ACTIVIDADES DETECCIÓN FRAUDE POR PRIMERA VEZ

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AREAS INVOLUCRADAS	DOCUMENTOS/REGISTRO
Identificar el fraude y Notificar a la Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • director Técnico de Acueducto • Personal operativo de Acueducto (aforador, lector) 	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de acometidas de acueducto Fecha: 26/02/2018 V03 • Formato de revisión de críticas 28/08/2018 V 01
Efectuar la orden de suspensión temporal	<ul style="list-style-type: none"> • director Técnico de Acueducto • Personal operativo de Acueducto (aforador, lector) 	Dirección Técnica de Acueducto	Suspensión de servicio de acueducto fecha: 30/11/2019 V 03
Notificar a la Dirección Administrativa y Comercial del fraude detectado y suspendido temporalmente	<ul style="list-style-type: none"> • Director Técnico de Acueducto 	Dirección Técnica de Acueducto	Memorando Interno
Notificar al usuario y/o suscriptor del fraude detectado y el procedimiento del cobro a realizar.	<ul style="list-style-type: none"> • director Técnico de Acueducto 	Dirección Técnica de Acueducto	Oficio externo de notificación al usuario

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO FRAUDULENTOS		Cod: COFAPR-01 Fecha: 21/07/2020 Versión: 03
Generar Visto Bueno para el cobro y notificación al proceso de gestión comercial (Facturación)	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo y Comercial 	Dirección Administrativa y Comercial	Memorando Interno
Evaluar y efectuar el cobro en la facturación, teniendo en cuenta la Ley 142 de 1994 (Art 146) y el costo por reconexión.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional Universitario Facturación 	Dirección Administrativa y Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Memorando Interno • Factura
Solicitar la Reconexión	Usuario y/o suscriptor	Dirección Administrativa y Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Factura cancelada • No. PQR • Reconexión del servicio de acueducto 25/09/2014 v 03
Efectuar la reconexión acorde al decreto 1842 de 1991 (Art 33)	<ul style="list-style-type: none"> • Director Técnico de Acueducto • Personal operativo de Acueducto (aforador, lector) 	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Reconexión del servicio de acueducto 25/09/2014 v 03
Identificar el fraude y Notificar a la Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Director Técnico de Acueducto • Personal operativo de Acueducto (aforador, lector) 	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de acometidas de acueducto Fecha: 26/02/2018 V03 • Formato de revisión de críticas 28/08/2018 V 01
Efectuar la orden de suspensión definitiva	<ul style="list-style-type: none"> • director Técnico de Acueducto • Personal operativo de Acueducto (aforador, lector) 	Dirección Técnica de Acueducto	Suspensión de servicio de acueducto fecha: 30/11/2019 V 03

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO FRAUDULENTOS		Cod: COFAPR-01 Fecha: 21/07/2020 Versión: 03
Notificar a la Dirección Administrativa y Comercial y a los asesores jurídicos, del fraude detectado y suspendido definitivamente	<ul style="list-style-type: none"> • director Técnico de Acueducto 	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Memorando Interno
Notificar al usuario y/o suscriptor del fraude detectado y las implicaciones jurídicas además del proceso a realizar para solicitar una nueva acometida.	<ul style="list-style-type: none"> • Director Técnico de Acueducto • Asesores Jurídicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Técnica de Acueducto • Dirección Administrativa y Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
Efectuar el debido proceso para ejecutar la denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación por parte de la empresa hacia un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Asesores Jurídicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Dirección Administrativa y Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

7. ANEXO

VARIABLE A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	ACCIÓN A TOMAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y REGISTRO
Detección oportuna de fraudes	Que no se genere error al momento de la detección.	Cada que se presente	Proceder con la notificación oportuna y la reconexión del servicio	Verificación	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Revisión de Acometida de Acueducto • Formato Revisión de Criticas
Notificación al Usuario y/o suscriptor	Que se notifique al usuario de la suspensión y el procedimiento a seguir para su reconexión y/o nueva acometida	Cada que se presente	Proceder con la notificación oportuna y la reconexión del servicio	Verificación	Dirección Técnica de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Revisión de Acometida de Acueducto • Formato Revisión de Criticas
Cobro de acuerdo a la Ley en la facturación	Que se genere el cobro en la facturación de manera oportuna	Cada que se presente	Revisión de factura y su posterior entrega al usuario por medio de notificación	Verificación	Dirección Administrativa y Comercial Facturación	Factura