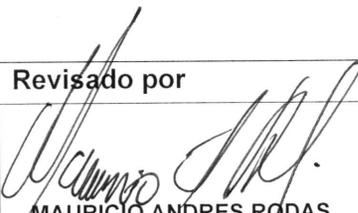


	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 1 de 27	

MANUAL DE FRAUDES



SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
 EDILSON TASCÓN AREISA Profesional universitario agua no contabilizada	 MAURICIO ANDRES RODAS Subgerente comercial y mercadeo	 FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO Gerente
Fecha: 15-03-2022 .	Fecha: 15-03-2022	Fecha: 15.03.2022

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 2 de 27	

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir por parte de SERVICIUDAD E.S.P; para detectar el presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes por el uso no autorizado del Servicio, así como definir los procesos paraderterminar y lograr el pago del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y de otros conceptos, derivados de la comisión de conductas tales como: conexiones, Bypass, acometida paralela a una acometida con medidor, manipulación del medidor o posible fraude en medidor, entre otros.

3. ALCANCE

Desde la detección del presunto delito de defraudación de fluidos hasta el cobro de los metros cúbicos dejados de facturar para el cierre del expediente

4. SOPORTE NORMATIVO

- ✓ Resolución 0371 de 2016
- ✓ Ley 1142 de 2007.
- ✓ Ley 906 de 2004.
- ✓ Ley 599 de 2000, Artículo 256.
- ✓ Ley 142 de 1994. Especialmente el artículo 145 de la misma ley.
- ✓ 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.
- ✓ Decreto 1077 de 2015.
- ✓ Resolución CRA 0330 de 2017
- ✓ Resolución CRA 151 2001 - 7. Contrato de Condiciones Uniformes.

5. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Al interpretar el presente Manual 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/o alcantarillado, según sea el caso).

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- ✓ **ACOMETIDA DE ACUEDUCTO.** Derivación de la red local de acueducto que se conecta al medidor del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el macro medidor principal.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 3 de 27	

- ✓ **ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO.** Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.
- ✓ **ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA.** Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.
- ✓ **ASENTAMIENTO SUBNORMAL.** Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.
- ✓ **AUTORIDAD COMPETENTE:** Para todos los efectos de la aplicación del presente Manual, entiéndase como "autoridad competente", las siguientes:
 - La Empresa a través de la oficina jurídica o quien haga sus veces, cuando la resolución que ella expida para cerrar el procedimiento administrativo tendiente a lograr el pago del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y demás conceptos derivados del mismo, quede en firme por no haberse interpuesto contra la misma los recursos de ley, o por no proceder los mismos en el evento de obtenerse el pago voluntario del valor adeudado.
 - La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando conoce en Recurso de Apelación el Procedimiento Administrativo tendiente a lograr el pago del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y demás conceptos derivados de los mismos.
 - Los Jueces y/o Fiscales cuando la recuperación del pago del valor de los metros cúbicos dejados de facturar y demás conceptos derivados de los mismo, se intentó dentro del proceso penal.
- ✓ **CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.** Pérdida del derecho al servicio que puede implicar retiro de la acometida y/o del medidor.
- ✓ **CONEXIÓN.** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.
- ✓ **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,

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 4 de 27	

gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno.

- ✓ **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 seis (06) meses períodos, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 41 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 a un inmueble una vez se haya eliminado la causa que generó la suspensión.
- ✓ **SUSPENSIÓN:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, 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.
- ✓ **RECURSO:** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

6. RESPONSABLE

- ✓ **Profesional Universitario**
- ✓ Abogado
- ✓ **Técnico de corte y reconexión**
- ✓ Supervisor Operativo Área Comercial
- ✓ **Fontaneros**

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 5 de 27	

7. CONDICIONES GENERALES

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.
2. No se considerará defraudación de fluidos, la reconexión que, de manera no autorizada, realice el usuario cuando el servicio le haya sido suspendido por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes; siempre y cuando la misma se realice a través del medidor.
3. La Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, recopilara toda la información necesaria y que sirva a la conformación del expediente de cada caso, para el envío del mismo a la Oficina de secretaria general para lo de su competencia.
4. La denuncia penal para el conocimiento del presunto delito de defraudación de fluidos y/o el acto administrativo para declarar el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por el uso no autorizado del servicio, se aplicará de conformidad con la política establecida en la Resolución que adopta el presente manual.
5. Para el Proceso Administrativo que busca establecer si hay incumplimiento del contrato de condiciones uniformes o no, se considera como uso indebido del servicio las siguientes causales contempladas en el Contrato de Condiciones Uniformes vigente: 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 Empresa, 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. Cuando se encuentre una posible defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, La Subgerencia Comercial y/o Subgerencia Técnica y Operativa o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, deberá eliminar la causa que origina la presunta conducta. En el caso que sea usuario de la Empresa, se deberá dejar en uso el

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 6 de 27	

servicio legalmente autorizado y no podrá suspender éste, mientras no se agote la actuación administrativa o pronunciamiento judicial.

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 a la asignación de órdenes de trabajo programadas por la Subgerencia Comercial.
8. 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 o supervisor, cuando se detecte la presunta defraudación de fluidos o conexión al servicio no autorizada.
9. La investigación, detección y liquidación de los consumos no facturados es realizada por la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, quien asumirá las decisiones frente a las respectivas liquidaciones; las actuaciones Administrativas y/o Judiciales correspondientes se adelantarán por parte de la secretaria general.
10. Las conductas presuntamente constitutivas del delito de defraudación de fluidos serán denunciadas penalmente cuando la cuantía de lo ilícitamente apropiado sea o supere tres salarios mínimos legales mensuales vigentes (3 SMLMV), cuando el implicado de dicha conducta no concilie y cuando así lo estime necesario la secretaria general y de conformidad con las disposiciones legales que rigen la materia.
11. Atendiendo la normatividad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su Circular 006 interna del 02 de mayo del 2007: Si la visita realizada por parte de SERVICIUDAD E.S.P., es parte de una estrategia de detección de anomalías tendrá que avisar previamente al usuario con una antelación de una (1) hora conforme al inciso 2 del artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, sin perjuicio de que en las demás actuaciones se deba garantizar lo señalado en este numeral.
12. El funcionario designado por la Empresa, que se presente a realizar la visita, inspección, revisión, retiro de medidor y otras actividades contempladas en este manual, deberá portar el carnet de la empresa, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 7 de 27	

8. ACTIVIDADES A REALIZAR

Actividad 1:

1. Realiza Investigación Previa Y Conocimiento Del Caso.

- 1.1. 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 estimada por la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces.
- 1.2. La información relacionada con los indicios levantada por la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, debe ser ingresada al sistema de información de la empresa, independientemente de los canales de comunicación (llamada, denuncia verbal, denuncia escrita, mail, reporte de funcionarios, entre otros) a través de los cuales se tenga conocimiento del hecho y se trate o no de un suscriptor, tales como:
 - 1.2.1. Denuncias o informes presentados por la comunidad, los entes de control y de vigilancia, o cualquier otro denunciante.
 - 1.2.2. Reportes del personal de terreno de posibles predios clandestinos o fraudulentos residenciales y no residenciales.
 - 1.2.3. Cuentas con anomalías de posible defraudación de fluidos y/o incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio identificadas como resultado del análisis en el proceso de facturación y crítica.
 - 1.2.4. Predios reportados al hacer el seguimiento en cada sector hidráulico de los cortados y suspendidos.
- 1.3. Una vez conocido el caso, La Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, 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.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 8 de 27	

- 1.4. Constatada la condición de suscriptor de la Empresa, se deberá realizar un análisis de los datos maestros comerciales y técnicos, y efectuar un análisis histórico de por lo menos los últimos Tres (3) 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.
- 1.5. 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, sea irregular masivo o disperso, se seguirá el procedimiento que se detalla a continuación:
- 1.6. Con la investigación realizada en el sistema de información empresarial, la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, emitirá una orden de trabajo para realizar la acción operativa en terreno; esta orden debe contener la mayor cantidad de datos posibles que faciliten esta acción como (dirección, barrio, cuenta contrato, numero de medidor, descripción de la presunta anomalía, entre otros).
- 1.7. Una vez realizada la acción de terreno, el funcionario designado para realizar esta acción debe hacer entrega a La Subgerencia Comercial, por la empresa o quien haga sus veces, la respectiva acta de visita de inspección correctamente diligenciada, con su respectiva evidencia (registro fotográfico, registro video gráfico, material retirado, entre otros). De todo esto se dejará constancia en la respectiva acta de visita de inspección 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.
- 1.8. 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 sistema.

Actividad 2:

2. Adelantar Visita De Inspección Y Realizar Ejecución Operativa En Terreno
 - 2.1. La Empresa a través de la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, se identificará ante

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 9 de 27	

quien atienda la visita, informándole el objeto de la misma.

2.2. Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de atenderla, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el funcionario designado para realizar esta acción, 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 Empresa reprogramará la visita para revisión interna del predio, sin aviso previo al suscriptor y/o usuario.

2.3. Si el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita, es un menor de edad o un incapaz, el funcionario designado, de ser posible continuará con la inspección externa, dejando constancia de todo lo sucedido en ella en el Acta visita de inspección; de ser necesario reprogramará visita para la revisión interna del predio.

2.4. En el caso en que se pueda adelantar la visita, el funcionario designado para realizar la acción, dará inicio a la misma, así:

2.4.1. Levantar acta de visita de inspección, donde se consignarán la información del predio, los datos personales de quien la atiende y los datos técnicos.

2.4.2. Se tomará registro fotográfico y/o filmico acorde con el desarrollo de la visita, estos deben registrar como mínimo: fecha, hora, fachada y placa de nomenclatura 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.

2.4.3. 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.

2.4.4. 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.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 10 de 27	

2.4.5. 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.

2.4.6. El servicio de la acometida legal no podrá ser cortado o suspendido, salvo que estuviere en este estado al inicio de la visita, o que estuviere en mora susceptible para corte.

2.4.7. 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.

2.4.8. Si el predio no cuenta con una acometida legal y presenta servicio, se procederá a realizar directamente la prueba (de geogonía o cualquier otra idónea) para detectar la presunta conexión fraudulenta.

2.4.9. Si se evidencia la manipulación de los aparatos de medición o los accesorios de la acometida o de la misma acometida, el funcionario designado por la Empresa, adelantará las siguientes pruebas:

2.4.9.1. 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.

2.4.9.2. Se procederá a realizar el respectivo registro fotográfico antes de retirar el medidor para su evaluación: verificando, estado de la tapa, visor del fichero, fichero, sellos, carcasa, sentido de la instalación (en el sentido del flujo o en contra flujo) y/o cualquier otra circunstancia.

2.4.9.3. Se retirará el medidor aplicando el procedimiento establecido por la Empresa.

2.4.9.4. 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.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 11 de 27	

2.4.9.5. Culminada la visita, el funcionario designado para realizar esta acción, 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:

2.5. **Resultado de la visita.** Si la visita arroja como resultado, que no se presenta ninguna irregularidad, el funcionario designado para realizar esta acción 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. Verificación de Aparatos De Medida En El Laboratorio (En los casos en que sea necesario).

3.1. Las pruebas del medidor, deberán realizarse por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC.

3.2. 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.

3.3. En todo caso y para garantizar el manejo de la cadena de custodia se debe tener en cuenta lo siguiente:

3.3.1. **Recepción:** El medidor se entregará en el Laboratorio acompañado del Formato dispuesto por la Empresa. 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.

3.3.2. **Almacenamiento y custodia:** El almacenamiento y custodia de los medidores será de responsabilidad de la Subgerencia Comercial área de

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 12 de 27	

micro medición y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces y se realizará máximo por el tiempo que dure el proceso penal o administrativo.

3.3.3. 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.

3.3.4. En el evento en que el laboratorio conceptúe que el medidor NO ha sido adulterado, la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, 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. Liquidación Cargos A Cobrar

4.1. 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, la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, procederá a efectuar la liquidación correspondiente de los consumos (m³) de acueducto y alcantarillado y los costos por investigación de la presunta red clandestina.

4.2. **Estructura y Contenido del documento:** para la realización de la respectiva liquidación de cargos a cobrar se debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- ❖ Tipo de anomalía que requiere cobro de consumos, acueducto y alcantarillado y los cargos fijos dejados de facturar y cobrar.
- ❖ Metros cúbicos no facturados, de acueducto y alcantarillado, descontando los metros cúbicos relacionados en las facturas.
- ❖ Para liquidar los consumos de los estratos 1-2-3 y 4 se utiliza la tarifa del estrato 4, es decir sin subsidio y no residenciales se utiliza la tarifa vigente de cada estrato según sea el tipo de uso.
- ❖ Cargos fijos de acueducto y alcantarillado dejados de cancelar.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 13 de 27	

4.3. **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 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 LaSubgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, 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.

4.4. **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:

4.4.1. *Por regla general* se aplicará para el uso residencial el promedio de consumos registrados con predios de características y condiciones similares. (art 146. Ley 142/94), así: se determinará con base en el promedio de consumo de los últimos 3 años conforme a la estadística de los consumos promedio suministrada por la Subgerencia Comercial según el estrato, clase de uso de predios en características y condiciones similares. Para otros tipos de clase de uso se utilizara el siguiente método de cálculo.

4.4.2. *Capacidad instalada*, se realiza con base en el diámetro de la acometida encontrada en el 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.

VELOCIDAD: Se toma una velocidad promedio de 0,5 m/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.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 14 de 27	

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.

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

Para Clase de Uso Oficial. Previendo que los predios con clase de uso oficial en promedio laboran una jornada de diez (10) horas día, con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno.

Para clase de uso Industrial. Previendo que los predios con clase de uso Industrial tienen consumos atípicos, la Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces liquidara los consumos basados en el tiempo promedio laboral dependiendo del sector productivo. Por lo tanto, para la clase de uso industrial se usara el tiempo promedio laboral diario de acuerdo al sector productivo y conforme la siguiente tabla:

Análisis De Tiempos Laborales En Los Sectores Industriales

Sector	Tiempo Promedio Horas Día
Hospitales	24
Hoteles	24
Estaciones de servicio	24
Alimentos	10
Lava autos	10
Textiles e Hilanderías	10
Maderas	10
Servicios Funerarios	14
Centros educativos	10
Restaurantes	10
Metalmecánica	10
Química	10
Centros comerciales	10
Hipermercados	10
Clubes	10
Minería	10
Imprentas y artes gráficas	10
Lavanderías	9
Curtiembres	8

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 15 de 27	

La liquidación de los volúmenes se realizará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio horas días correspondiente al sector productivo. Con el caudal, en m³/seg, y el tiempo (días convertidos a segundos al multiplicarlos por 86400), se determina el volumen en metros cúbicos (m³).

- ❖ *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 o uso industrial del presente manual, conforme a la clase de uso identificada en el predio.
- ❖ *Cálculo de volúmenes para temporales para obra:* Se liquidará de la siguiente manera:
 - Cuando se identifique que la acometida fraudulenta surte únicamente una obra o surte obra y viviendas habitadas se liquidará con base en el diámetro de la acometida encontrada en terreno y el tiempo promedio de 12 horas/día.
 - 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.

- 4.5. **Duración:** La Empresa, determinará el tiempo de duración de la anomalía conforme las pruebas obtenidas en el proceso de investigación y sobre este término se calculará el valor de los consumos correspondientes. El suscriptor y/o usuario podrá probar ante la Empresa el tiempo de duración de la anomalía, para que se re-liquide el valor de los consumos, de modo que cobije solo el tiempo real. Se presumirá que la duración de la anomalía es de cinco (5) meses, salvo que el suscriptor demuestre que la duración fue inferior al término señalado anteriormente (Artículo 150 de la Ley 142 de 1994).

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 16 de 27	

4.6. Otros Cobros: En el caso de determinarse defraudación de fluidos y/o Incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio, La Subgerencia Comercial y/o el funcionario designado por la empresa o quien haga sus veces, liquidará y cobrará 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 para el mes en el cual fue detectada la anomalía correspondiente.

Actividad 5:

5. CONSOLIDA LIQUIDACIÓN

5.1. Si en un mismo predio se detectan varias acometidas clandestinas o varias acometidas paralelas, que proveen o abastecen otros predios, el funcionario designado por la Empresa, liquidará 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. La liquidación contendrá la sumatoria de los siguientes valores:

- ✓ Consumo de acueducto
- ✓ Consumo de alcantarillado
- ✓ Costos operativos y/o legales

Actividad 6:

6. Consolida El Expediente

El profesional de agua no contabilizada o el funcionario designado por la Empresa 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.

Recopilada la información pertinente, debidamente foliada y legajada en una carpeta se remitirá a el área de cartera de Subgerencia Comercial, para que efectúe verificación acerca de la creación de la cuenta y su historial, posibles acuerdos de pago, depuración y castigos de cartera y/o cualquier situación que afecte la respectiva determinación, en un plazo de cinco (5) días hábiles.

Una vez realizado el anterior procedimiento deberá ser entregada al profesional IANC.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 17 de 27	

El profesional de agua no contabilizada de la Subgerencia Comercial remitirá la carpeta a la Secretaria General de SERVICIUDAD E.S.P. dentro de los cinco (05) 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 el presente manual o se inicie la correspondiente determinación de incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.

- 6.1. Los expedientes se enviarán a la Secretaría General en original, copia física y una copia digitalizada en el formato definido por la empresa, para la realización de la respectiva denuncia penal y/o el inicio del procedimiento administrativo de declaración de incumplimiento de contrato de condiciones uniformes.

Actividad 7:

7. Inicio del Procedimiento Administrativo de Declaración del Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes y/o Denuncia Penal.

- 7.1. La Secretaría General o quien haga sus veces, iniciará la actuación tendiente a resolver el contrato de condiciones uniformes por incumplimiento del mismo por la realización de conexiones o acometidas fraudulentas y/o la respectiva denuncia penal, máximo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del expediente.

- 7.2. Para el inicio del Procedimiento Administrativo de Declaratoria de Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes por la realización de conexiones o acometidas fraudulentas, Serviciudad ESP asegurando y garantizando el debido proceso y la buena fe de los usuarios, comunicara la intención y la razón para dar por terminado el contrato de condiciones uniformes de manera personal, y si no fuera posible, a través de notificación por aviso, tal como lo establece la Ley 1437 de 2011 a partir del Capítulo V del Título III de la Primera Parte de la ley.

- 7.3. En esta etapa y por solicitud del secretario general o quien este delegue, se convocará a comité técnico, jurídico y comercial, para evaluar el caso concreto materia de investigación. El cual busca la realización de sugerencias, modificaciones y toma de la decisión de darle continuidad o no al respectivo expediente remitido al área jurídica. Comité que estará conformado por el secretario general, el Subgerente Comercial, el Subgerente Técnico y Operativo o quienes estos designen o deleguen, y

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 18 de 27	

se podrá invitar a quien los integrantes requieran y/o consideren.

7.4. Una vez notificada la decisión de inicio del procedimiento administrativo de declaratoria de incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes por conexiones o acometidas fraudulentas, Serviudad ESP seguirá el procedimiento administrativo general, establecido en la Ley 1437 de 2011 Título III Capítulo I, a partir del Artículo 34, y en lo no regulado en esta parte, se aplicará lo establecido en el Capítulo III de la misma ley, a partir del Artículo 47, es decir:

- a. Serviudad ESP iniciaría el procedimiento administrativo mediante escrito, y debiendo informar la iniciación de la actuación al interesado para el ejercicio del derecho de defensa y contradicción.
- b. Durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo, el usuario y/o suscriptor podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a solicitud del interesado sin requisitos especiales. El usuario y/ o suscriptor contara con la oportunidad de controvertir las pruebas practicadas o aportadas dentro de la actuación, hasta antes de que se profiera la decisión de fondo.

Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales.

Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código General del Proceso.

Las pruebas se practicarán en audiencia si así es requerido, con el fin de garantizar la contradicción, inmediatez y comunidad de la prueba.

- c. Habiéndosele dado la oportunidad para que el usuario y/o suscriptor de Serviudad ESP exprese sus opiniones, y con base en las pruebas aportadas y decretadas en el proceso, se tomara la decisión, que será motivada.

7.5. El acto administrativo que ponga fin al procedimiento administrativo deberá contener:

1. La individualización de la persona natural o jurídica contra quien se profiere.
2. El análisis de hechos y pruebas con base en los cuales se tomó la decisión.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 19 de 27	

3. Las normas infringidas con los hechos probados.
4. La decisión final y su correspondiente fundamentación.

7.6. La decisión que declara la terminación del contrato de condiciones uniformes será notificada de manera personal y si no fuere posible, se notificara por aviso, de acuerdo a lo establecido en el Título III del Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, y contra esta decisión se pueden interponer los recursos de ley.

7.7. Una vez en firme la decisión se dará por terminado el contrato de condiciones uniformes por conexiones o acometidas ilegales, y además, se realizara la respectiva determinación y por lo tanto facturación y cobro de los fluidos defraudados.

Actividad 8

1. Facturación y Cobro de los fluidos defraudados

Una vez resueltos los recursos y en firme la decisión de terminación del contrato de condiciones uniformes, se procederá a la facturación y cobro de los fluidos defraudados, de acuerdo con las siguientes alternativas.

- 1.1. Pago de contado con la generación del respectivo recibo de pago validado por el sistema comercial.
- 1.2. Cargo del valor a cancelar en el siguiente proceso de facturación en el número de cuenta contrato manifestado por el usuario, en el cual se cobrarán los fluidos defraudados y los consumidos mientras está en firme la decisión de terminación del contrato.
- 1.3. Si el usuario no está en capacidad de realizar el pago de contado se podrá recurrir a una financiación, de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresa y Manual de cobro de Cartera, situación que se remitirá a la respectiva oficina de cartera.
- 1.4. En el evento que el usuario sea renuente al pago, se iniciara Proceso de Cobro. Por la respectiva área de cartera.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 20 de 27	

ANEXOS

ANEXO No 1. Procedimiento defraudación de fluidos

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se deben llevar a cabo para garantizar que se controla la defraudación de fluidos, para disminuir el índice de agua no contabilizada.

2. ALCANCE

Desde la identificación de la denuncia hasta el cierre del expediente.

3. RESPONSABLE

- ✓ Profesional Universitario ANC
- ✓ Secretario general
- ✓ Supervisor operativo comercial
- ✓ Técnico grado 1 corte y reconexión
- ✓ Fontaneros
- ✓ Subgerente comercial y de mercadeo

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 21 de 27	

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1.	<p>Recepción de la denuncia: Se recibe la denuncia a través de diferentes medios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de call center - Telefónica - Oficio radicado en ventanilla única - Personalmente. - Correo - Redes sociales - Página web de la empresa - Identificado por funcionarios en terreno <p>Se recibe una posible ubicación, nomenclatura o pista de la ubicación del sitio del posible fraude con una descripción de la situación presentada</p> <p>En todos los casos se consolida la información en el software comercial en el cual se le asigna orden de trabajo</p>	<p>Auxiliar administrativo Técnico corte y reconexión Profesional I ANC</p>	<p>Software comercial</p>	<p>Registro completo de la dirección, barrio y observaciones del denunciante.</p>

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 22 de 27	

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
2.	<p>Verificación de Datos: Se realiza verificación de datos determinando si es o no un usuario, si es usuario se identifica el tipo (irregular masivo o Irregular disperso)</p> <p>Irregular masivo: Mayor a un usuario (Asentamientos)</p> <p>Irregular disperso: Irregularidades individuales, E, Usuario o cuadra tomando el líquido de forma irregular.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p> <p>Técnico corte y reconexión</p> <p>Profesional I ANC</p>	Software comercial	Datos de usuario
3.	<p>Generar Orden de trabajo: Se genera orden de trabajo para verificar</p>	Técnico corte y reconexión	Software comercial	Datos de usuario
4.	<p>Realizar la visita: El ingeniero encargado de realizar las visitas, se dirige a sitio para identificar si efectivamente se presenta el fraude o no.; o si los datos de la denuncia son reales. De la visita se generan tres conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posible fraude - Sin Novedad. - Incumplimiento a condiciones uniformes. <p>El responsable determina si realiza seguimientos dejando estipulado en el acta de visita.</p>	Profesional Universitario	CA-FR-N03 Acta de Visita resolución 0371 de 2016	Acta de visita completamente diligenciado
5.	<p>✓ Reporte de la visita: Si el resultado de la visita es: Posible fraude: se generará el expediente debidamente numerado para cada uno de los casos garantizando que se integren las pruebas necesarias.</p>	Profesional Universitario	CA-FR-N04 Liquidación Defraudación de fluidos	Cumplimiento de lo determinado en la Resolución No 173 de febrero 07 de 2022



SERVICIUDAD E.S.P

Código
SCMF-01

Versión
01

Manual de fraudes

Pag 23 de 27

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
	<p>Se traslada a cartera. La persona encargada de cartera tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para hacer los trámites correspondientes en este manual.</p> <p>Una vez realizada esta labor será remitida nuevamente al área de Agua no Contabilizada, que sea remitido todo el expediente a la Secretaría General.</p> <p>En los asentamientos irregulares (invasiones), que se esté generando defraudación de fluidos, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cortar inmediatamente el servicio. 2. Poner en conocimiento a las autoridades competentes (Policía Nacional, secretaria de Gobierno, Personería). 3. Armar expediente y recopilar las evidencias para realizar la respectiva denuncia penal a la Fiscalía general de la Nación. <p>Sin Novedad: Se cierra la solicitud y se archiva el acta de visita de posible defraudación de fluidos.</p> <p>Incumplimiento Contrato Condiciones uniforme:</p> <p>Se genera acta de liquidación, de acuerdo a lo determinado en la resolución No 173 de</p>		<p>Defraudación de fluidos</p>	

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 24 de 27	

	<p>febrero 07 de 2022; cuando aplique.</p> <p>Se crea expediente con debida numeración.</p> <p>Se traslada a cartera quien determina debido proceder.</p>			
6.	<p>Generación del expediente: Se reciben las visitas y la evidencia fotográfica y se registran en el software operativo, y se crean los dos expedientes (original y copia); estos contienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de visita de posible defraudación de fluidos - Liquidación defraudación de fluidos. - Oficio de traslado, firmado por la Subgerente Comercial y de atención al usuario. - Evidencia fotográfica. 	Profesional ANC	Oficio	Entrega de la documentación completa
7.	<p>Oficio de traslado a cartera: Una vez determinada la tarifa que debe pagar el usuario se reporta a cartera a través de oficio y entregando el expediente completo con la evidencia fotográfica del fraude.</p>	Profesional Universitario	Expediente	Archivo original y copia del expediente

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 25 de 27	

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
8.	<p>Envío del expediente a Jurídica: Se envía a través de oficio el expediente original a la oficina jurídica para que inicie el procedimiento tendiente a la declaratoria de incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por conexiones o acometidas fraudulentas garantizando en todo momento el debido proceso y la buena fe de los usuarios.</p> <p>Se realiza revisión del caso para determinar si se inicia la declaratoria de terminación del contrato de condiciones uniformes y/o si se hace respectiva denuncia a fiscalía (dejando registro y evidencia de la actuación en el software).</p>	Secretaria General	Oficio	Entrega de la documentación completa
9.	<p>Notificación al usuario:</p> <p>El usuario en cualquier etapa del proceso antes podrá venir a las instalaciones de la empresa a que se le explique todos los antecedentes del proceso y se le informe que tiene el termino establecido en la ley para controvertir las pruebas, así como para presentar o solicitarlas.</p> <p>Cuando el usuario no se presenta dentro del plazo establecido en la ley para la notificación personal, se procederá a la respectiva notificación por aviso, publicando en la página web de la entidad y en cartelera de acuerdo a lo establecido en la ley.</p>	Secretaria General	Notificación Personal del usuario y/o por Aviso	Firma del usuario en la notificación personal o el comprobante de la notificación por aviso

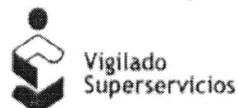
10.	<p>Contradicción por parte de los usuarios: El usuario hasta antes de tomarse la decisión, podrá radicar descargos, controvertir las pruebas y/o solicitar la práctica de las mismas.</p>	Secretaria General	Acto administrativo con la decisión definitiva de audiencia	Acto administrativo
11.	<p>Practica de Pruebas: El usuario que solicite la práctica de pruebas y/o contradicción de las mismas se realizaran en audiencia.</p>	Secretaria General	Acta de Audiencia Auto de tramite	Soportes documentales
12.	<p>Realización del acto administrativo: Con toda la evidencia y agotando el debido proceso, garantizando de esta manera el derecho de contradicción, buena fe y de defensa de los usuarios. Si de lo desarrollado en el procedimiento se comprueba el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, la Secretaría General así lo declarara, mediante acto administrativo debidamente motivado y notificado de manera personal y/o por aviso.</p>	Secretaría General	Oficio	Notificación
13.	<p>Terminación del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el usuario acepta el pago, debe realizar la consignación y reportarla para la generación de la factura. Se genera citación y se notifica nuevamente para el cierre y archivo del proceso; con la generación de acto administrativo. - Si no se llega a un acuerdo se genera el acto administrativo 	Secretaria General	Acto administrativo	Acto administrativo firmado por el usuario

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SCMF-01	Versión 01
	Manual de fraudes	Pag 27 de 27	

	<p>donde se toma la decisión definitiva, de acuerdo a la actividad probatoria y se remite a la Fiscalía General de la Nación; para las actuaciones pertinentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el usuario presenta recursos de reposición debe ser resuelto por la oficina jurídica para la decisión definitiva, a través de acto administrativo; el cual debe darse dentro del término de ley. - Si el usuario presenta recurso de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación personal; se envía todo el expediente a la superintendencia de Servicios Públicos para la toma de decisión definitiva. En este caso solamente se terminará el contrato de condiciones uniformes con la decisión definitiva de la Superintendencia. 			
--	---	--	--	--



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



**RESOLUCIÓN N° 173
DEL 7 DE FEBRERO DE 2022**

“POR MEDIO DE LA CUAL EL GERENTE DE SERVICIUDAD E.S.P. ADOPTA EL MANUAL DE FRAUDES DE SERVICIUDAD E.S.P.”

EL GERENTE DE SERVICIUDAD E.S.P., en uso de sus facultades legales y estatutarias, y, en especial las contenidas en el Artículo 9 literal b), d) y f) del Acuerdo 001 del 30 de Marzo de 2012 –“*Por medio del cual se reforman los Estatutos de Serviciudad E.S.P.*”

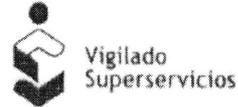
CONSIDERANDO

- A- Serviciudad E.S.P. es una Empresa Industrial y Comercial del Estado dedicada a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en los términos establecidos en la Ley 142 de 1994.
- B- Que como Entidad de derecho publico, debe en todo momento garantizar, asegurar y cumplir con el debido proceso dentro de sus actuaciones, y mas especificamente de aquellas que traigan consigo afectación de los servicios públicos.
- C- Que la Ley 142 de 1994 establece en el Artículos 140 inciso tercero *“Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio [...]”*, y además, en el Artículo 141 inciso tercero se establece *“La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. [...]”*.
- D- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha venido sosteniendo de manera reiterada desde años atrás, que los prestadores de servicios públicos deben agotar el debido proceso de los usuarios, asegurar la contradicción y presumir la buena fe de los usuarios antes de proceder a la suspensión del servicio por acometidas fraudulentas, dándoles la oportunidad de contradecir los hechos. Esto últimamente ha sido establecido en los Conceptos 219, 245, 694, 738 de 2018, 227 de 2019, 515 de 2020 y 30 de 2021.
- E- Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. en cumplimiento de estos mandatos y asegurando el debido proceso y buena fe de los usuarios, ha establecido un Manual de Fraudes, el cual tiene como objetivo detectar el presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes por parte de los usuarios





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



autorizados y no autorizados. Así como determinar los procedimientos para lograr el pago de los metros cúbicos dejados de facturar.

F- Con base en lo anterior, el Gerente de SERVICIUDAD E.S.P.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Manual de Fraude de Serviciudad E.S.P., el cual tiene por objetivo establecer y detectar el presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes por parte de los usuarios autorizados y no autorizados. Así como determinar los procedimientos para lograr el pago de los metros cúbicos dejados de facturar.

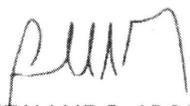
ARTÍCULO SEGUNDO. Entiéndase incorporado a la presente resolución, el Manual de Fraude de Serviciudad E.S.P.

ARTÍCULO TERCERO. A partir de la fecha de publicación de esta resolución que adopta el Manual de Fraude de Serviciudad E.S.P., se entiende incorporado el mismo a los Contratos de Condiciones Uniformes y a la normatividad interna de Serviciudad E.S.P.

ARTÍCULO CUARTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga cualquier otra resolución que le sea contrario.

Se firma en Dosquebradas a los siete (7) días de Febrero de 2022.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO
Gerente General


LEONARDO RAMOS RAMÍREZ
Secretario General

