

AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios complementarios. EAO S SAS ESP
FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS



NOMBRE DE DOCUMENTO: TOMA DE LECTURA Y VERIFICACIÓN DE FRAUDULENTOS Y CLANDESTINOS

VERSIÓN ACTUAL: 04

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 2015-08-13

CAMBIOS PRESENTADOS

VERSIÓN 03 A LA VERSIÓN 04

Se modifica el procedimiento "Toma de lectura y verificación de Fraudulentos y clandestinos" el nombre y logo de la empresa, junto con la codificación del documento, así mismo incluir el lineamiento 5.7 el cual indica que es responsabilidad del Operario de Fontanería y Oficios Varios velar por el buen uso y el manejo de la terminal, así mismo el Ingeniero de Sistemas verificará tanto el software como el hardware del equipo en cada periodo de facturación.

APROBO:

OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE
Subgerente de Mercadeo y Ventas
RESPONSABLE DEL PROCESO



aguas
de Facatativá

Comprometidas con la Vida

EMPRESA AGUAS DE
FACATATIVÁ, ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO,
ASEO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
CIUDAD DE FACATATIVA
EAF SAS ESP

PROCEDIMIENTO

**TOMA DE LECTURA Y
VERIFICACIÓN DE
FRAUDULENTOS Y CLANDESTINOS**

Código: PRB 130-0803

Versión No: 04

Fecha

Implementación:

04 SEP 2015

No. Páginas: 10

AUTORIZACIÓN No: 71 de 2015

DISTRIBUCIÓN No: 71 de 2015

**1. PROCESO
FACTURACIÓN Y CARTERA
CÓDIGO
PB 130-08**

2. DEFINICIÓN

Serie de actividades que realiza la empresa con el fin de medir el consumo del servicio de acueducto y a la vez identificar y tomar acciones contra los Usuarios(as) que se conectan de manera fraudulenta a la red.

3. OBJETIVO

Describir las actividades que la empresa realiza para la medición del consumo de agua potable y las que se adelantan en caso de identificar a un Usuario(a) conectado ilegalmente al servicio de acueducto, detallando las acciones correctivas necesarias para hacer cumplir la normatividad legal vigente.

4. SOPORTE LEGAL

4.1 Artículo 140. Ley 142 de 1994 Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

4.2 Artículo 141. Ley 142 de 1994 Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se

<p>FIRMA </p>	<p>FIRMA </p>	<p>FIRMA </p>	<p>FIRMA </p>
<p>ELABORÓ: SANDYA PATRICIA ÁVILA RODRÍGUEZ PROFESIONAL EN GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>ACTUALIZÓ: OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE RESPONSABLE DEL PROCESO SUBGERENTE DE MERCADEO Y VENTAS</p> <p>JORGE DE LA TORRE TÉCNICO EN COMERCIALIZACIÓN</p>	<p>REVISÓ: LUZ ANRDEA QUECANO H. ASESOR JURÍDICO</p> <p>OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE RESPONSABLE DEL PROCESO SUBGERENTE DE MERCADEO Y VENTAS</p>	<p>APROBÓ NANCY MIRILLO CORDOBA REPRESENTANTE DE LA GERENCIA ANTE EL SG</p> <p>04 SEP 2015</p>
<p>Fecha: 13-08-2015</p>	<p>Fecha: 13-08-2015</p>	<p>Fecha: 2015-09-04</p>	<p>Fecha:</p>

precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio. La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

4.3 Artículo 145. Ley 142 de 1994 Control Sobre El Funcionamiento de los Medidores.

Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

4.4 Artículo 256 del código penal. 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 uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

4.5 Decreto 302 de 2000 ARTICULO 26. SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

26.3 Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

4.6 Sentencia T/720 DE 2005

4.7 Sentencia T/558 DE 2006

4.8 Contrato de Condiciones Uniformes en los apartes correspondientes

5. POLÍTICA

La Empresa determina actividades y puntos de control para la toma de lecturas y establece las acciones que se deben llevar a cabo cuando se ha identificado un acto fraudulento por parte de un Usuario(a)

LINEAMIENTOS GENERALES

- 5.1 Es responsabilidad del Ingeniero de Sistemas entregar las terminales con las rutas para la toma de lectura a los Operarios de Fontanería y Oficios Varios según cronograma establecido por el Subgerente de Mercadeo y Ventas y/o Técnico en Comercialización.
- 5.2 Es responsabilidad del Técnico en Comercialización entregar las listas de usuarios por ruta en caso de que las terminales no se encuentren cargadas o fuera de servicio.
- 5.3 El Operario de Fontanería y Oficios Varios tomara las lecturas digitándolas o apuntándolas según sea el caso, verificando el estado de la instalación del instrumento de medida y en caso de encontrar alguna novedad deberá reportarla de inmediato a la empresa, las tomas de lectura realizadas durante el día deberán descargarse o reportarse según corresponda a las 5:00 pm. al auxiliar de sistemas y/o Técnico en Comercialización.
- 5.4 Después de detectada la posible ilegalidad, en cumplimiento a una orden de trabajo el Operario de Fontanería y Oficios Varios debe dirigirse al predio a realizar una visita técnica, con el fin de confirmar la presunta fraudulencia; esta persona, debe recoger el mayor número de pruebas posibles (Datos de los testigos y álbum fotográfico), diligenciar la orden de trabajo y hacerla firmar por la persona que atendió la visita o en su defecto por dos testigos.
- 5.5 Si fue detectada alguna fraudulencia, el Operario de Fontanería y Oficios Varios debe suspender o cortar el servicio de inmediato, dejando a disposición de la empresa los elementos de fraude retirados y presentar ante la Subgerencia de Mercadeo y Ventas la orden de trabajo con sus anexos.
- 5.6 El subgerente de Mercadeo y Ventas debe remitir a la Oficina Asesora Jurídica la información recopilada del fraudulento, con el objeto de instaurar la correspondiente denuncia penal o querrela.
- 5.7 Es responsabilidad del Operario de Fontanería velar por el buen uso y manejo de la terminal, así mismo el ingeniero de sistemas verificará tanto el software como el hardware de la terminal en cada periodo de facturación.

6. GLOSARIO

6.1 Usuario(a)

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presenta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor. (Art 14.33 Ley 142 de 1.994)

6.2 Corte

Perdida del derecho al servicio de acueducto que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

6.3 Medidor:

Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

6.4 Suspensión

Interrupción temporal del servicio por falta de pago o por otras causales previstas en la ley 142 de 1994, decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.

6.5 Suscriptor

Es la persona natural o jurídica con la cual sea celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

6.6 Conexión

Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.

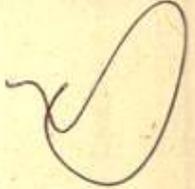
6.7 Derivación Fraudulenta

Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizado por la Empresa.

6.8 Fraude en las conexiones

Modificación de la acometida de acueducto o de la instalación domiciliaria de acueducto del inmueble que deje total o parcialmente el medidor por fuera del circuito hidráulico de abastecimiento del predio, consistente entre otros en la derivación de la acometida, sobrepaso del medidor o rodamiento del mismo

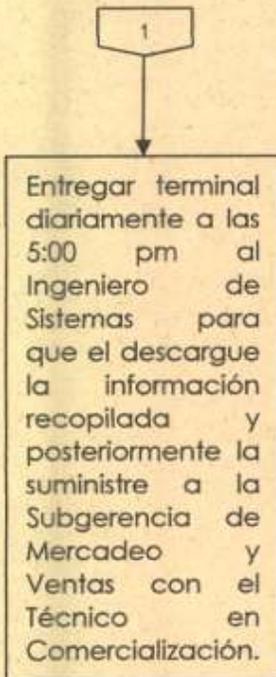
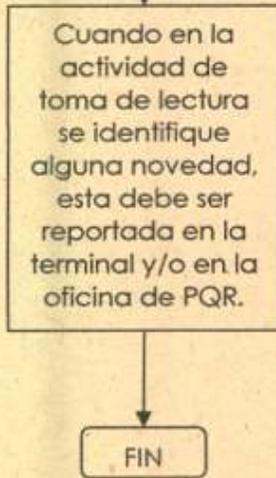
6.9 Querrela: Noticia criminal mediante la cual se ejercita la acción penal, regulándose actualmente en el Código Procesal Penal.



7. PROCEDIMIENTO
TOMA DE LECTURA Y VERIFICACIÓN DE FRAUDULENTOS Y CLANDESTINOS
CODIGO PRB 130-0803

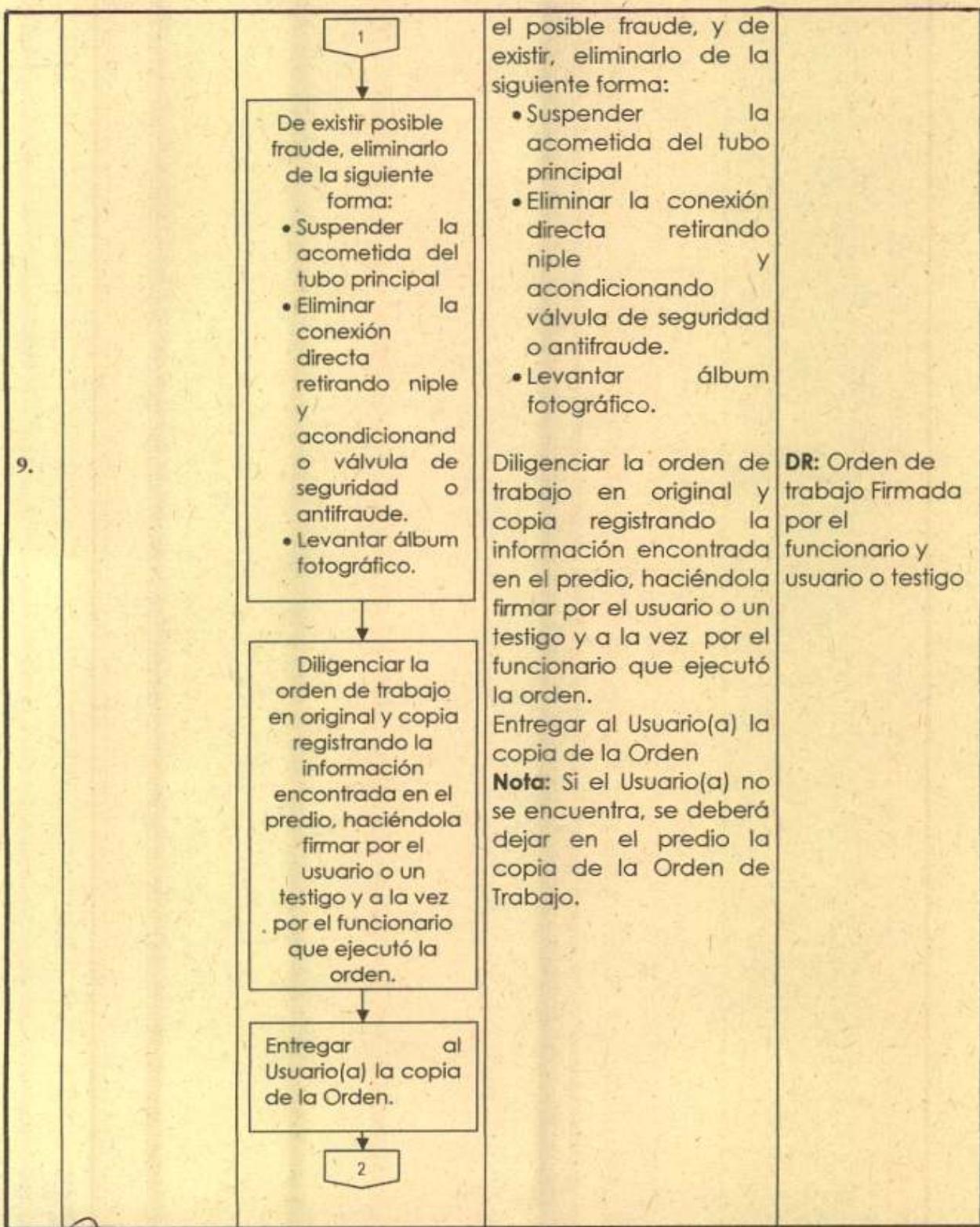
No	CARGO RESPONSABLE	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
TOMA DE LECTURA				
1.	Operario de Fontanería y Oficios Varios	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibir[Recibir del ingeniero de sistemas la terminal para la toma de lecturas por ruta.] Recibir --> Tomar[Tomar la lectura en el orden de ruta, siguiendo los pasos: • Abrir cajilla • Limpiar el cristal del contador Tomar la lectura y registrar en la terminal o listado según sea el caso, teniendo en cuenta los dígitos que corresponden a los m3 de agua consumida. Cerrar cajilla sin golpear la tapa. Donde aplique.] Tomar --> Fin1{{1}} </pre>	<p>Recibir del ingeniero de sistemas la terminal para la toma de lecturas por ruta.</p> <p>Nota: El cronograma de tiempos para toma de lecturas es suministrado por el Subgerente de Mercadeo y Ventas y/o Técnico de Comercialización.</p>	
2.			<p>Tomar la lectura en el orden de ruta, siguiendo los pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir cajilla • Limpiar el cristal del contador • Tomar la lectura y registrar en la terminal o listado según sea el caso, teniendo en cuenta los dígitos que corresponden a los m³ de agua consumida. • Cerrar cajilla sin golpear la tapa. Donde aplique <p>Nota: En los predios donde la cajilla se encuentre en estado de deterioro, es deber de la</p>	



3.			<p>empresa informar sobre el cambio de la misma, para tal efecto se requerirá de los datos del predio para poder oficiar al usuario.</p> <p>Entregar terminal diariamente a las 5:00 pm al Ingeniero de Sistemas para que el descargue la información recopilada y posteriormente la suministre a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas con el Técnico en Comercialización.</p> <p>Nota: El cargue de rutas se puede hacer según cantidad de usuarios por rutas.</p>	DR: Sistema Apicativo
4.			<p>Cuando en la actividad de toma de lectura se identifique alguna novedad, esta debe ser reportada en la terminal y/o en la oficina de PQR.</p> <p>FIN</p>	DR: Orden de trabajo

**8. PROCEDIMIENTO
TOMA DE LECTURA Y VERIFICACIÓN DE FRAUDULENTOS Y CLANDESTINOS
CODIGO PRB 130-0803**

No	CARGO RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
VERIFICACIÓN DE FRAUDULENTOS Y CLANDESTINOS				
5.	Usuario(a) ó Cualquier funcionario de la Empresa	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Inicio</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Dirigirse al área de PQR e informar la posible ilegalidad que se está presentando.</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Generar la Orden de trabajo, con la información aportada y entregarla con original y dos copias.</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir y asignar la Orden de Trabajo en Original y copia a un Operario de Fontanería y Oficinas Varios.</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibir original y copia de la Orden y adelantar la inspección en terreno, verificando si en la cajilla se encuentra un instrumento de medida</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1</div> </div>	<p>Dirigirse al área de PQR e informar la posible ilegalidad que se está presentando.</p> <p>Nota: La persona que realice la denuncia, debe dar a conocer toda la información que sea posible a cerca del predio y/o del Usuario(a).</p>	
6.	Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario (PQR)		Generar la Orden de trabajo, con la información aportada y entregarla con original y dos copias.	
7.	Subgerente de Mercadeo y Ventas		Recibir y asignar la Orden de Trabajo en Original y copia a un Operario de Fontanería y Oficinas Varios.	DR: Copia Orden de Trabajo
8.	Operario de Fontanería y Oficinas Varios.		Recibir original y copia de la Orden y adelantar la inspección en terreno, verificando si en la cajilla se encuentra un instrumento de medida y revisando el buen estado de la instalación para comprobar si existe	PC: Verificación



**8. PROCEDIMIENTO
TOMA DE LECTURA Y VERIFICACIÓN DE FRAUDULENTOS Y CLANDESTINOS
CODIGO PRB1200-0203**

No	CARGO RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
10.		<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reintegrar el original de la Orden de trabajo al Subgerente de Mercadeo y Ventas para su remisión a la Oficina Asesor Jurídica</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Reintegrar el original de la Orden de trabajo al Subgerente de Mercadeo y Ventas para su remisión a la Oficina Asesor Jurídica con el fin de instaurar la correspondiente denuncia penal o querella.	
11.	Subgerente de Mercadeo y Ventas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reintegrar al Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario (PQR) el original de la orden de trabajo diligenciada para su respectivo ingreso al sistema aplicativo y posterior archivo.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Reintegrar al Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario (PQR) el original de la orden de trabajo diligenciada para su respectivo ingreso al sistema aplicativo y posterior archivo.	DR: Original Orden de Trabajo.
12.	Gerente General	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Realizar y presentar la querella ante la autoridad competente.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Realizar y presentar la querella ante la autoridad competente.	PC: Revisión DR: Denuncia o Querella.
13.	Asesor Jurídico	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Adelantar el trámite del proceso penal ante la autoridad competente.</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">FIN</div>	Adelantar el trámite del proceso penal ante la autoridad competente FIN	



8. REGISTROS DE CALIDAD.

9.1. Orden de Trabajo.

10. ANEXOS

N.A.

