

POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS ASOCIADOS A LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

El Gerente Corporativo Analítica y Pérdidas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P., en ejercicio de la función que le fue delegada mediante el numeral 1° del artículo 1° de la Resolución 373 de 2022, la conferida en el numeral 3° del artículo 3° del Acuerdo 169 de 2023, y

CONSIDERANDO:

Que las relaciones jurídicas entre los prestadores de los servicios públicos domiciliarios y los suscriptores y/o usuarios se rigen por la Constitución Política y la ley, especialmente, por las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001; por el Decreto 1077 de 2016, único reglamentario del sector vivienda, ciudad y territorio; por la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico–CRA y, en particular, por el Contrato de Servicios Públicos – CSP, así como por todas aquellas estipulaciones que la Empresa de manera uniforme aplica en la prestación del servicio.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece que *“la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”*.

Que el artículo 369 de la Constitución Política señala que *“la ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios”*.

Que en virtud de lo anterior y de conformidad con la Ley 142 de 1994, al usuario le está prohibida la alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.

Que el artículo 256¹ de la Ley 599 de 2000, *“Por la cual se expide el Código Penal”*, establece que *“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 dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”*.

¹ Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.

Que el numeral 2º del artículo 267 de la norma antes citada, determina que la pena del delito de defraudación de fluidos se aumentará de una tercera parte a la mitad cuando la conducta se cometa sobre bienes del Estado.

Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme con lo dispuesto por el párrafo 1º del artículo 17 de la Ley 142 de 1994 y está constituida como Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden distrital con capital cien por ciento (100%) público.

Que mediante la Ley 906 de 2004 se expidió el Código de Procedimiento Penal y en el numeral 2º del artículo 74 se consagró como delito querrelable el delito de defraudación de fluidos. Que el artículo 522 de la mencionada Ley establece que los delitos querrelables admiten conciliación pre procesal y conciliación en el trámite del incidente de reparación integral.

Que los principios de última ratio y subsidiariedad que orientan el derecho penal imponen que el ejercicio de la acción penal se oriente por criterios de razonabilidad y proporcionalidad, para que las controversias que surjan en la vida social se resuelvan a través de los múltiples mecanismos que otorga el ordenamiento jurídico y que, en caso de aquellos no ser suficientes, se acuda a la vía del derecho penal.

Que, por lo anterior, y a fin de proteger el patrimonio de la Empresa, se considera conveniente establecer tanto una cuantía mínima a partir de la cual se deba presentar denuncia penal frente al presunto delito de defraudación de fluidos.

Que por las irregularidades ejecutadas por personas no vinculadas mediante Contrato de Servicios Públicos, no resulta posible adelantar actuaciones de cobro de consumos dejados de facturar; no obstante, encontrándose en este escenario, la Empresa podrá, además de proceder a la normalización del servicio a dicho usuario, instaurar la denuncia penal por fraude ante la autoridad competente, e iniciar las demás acciones previstas en las normas civiles para obtener el pago del servicio obtenido de manera irregular².

Que el artículo 1.13.2.1.1 de la Resolución 943 de 2021 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA señala los criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

² Concepto unificado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD 034 de 2016, actualizado 25 de julio 2019 – 8- aspectos adicionales relevantes.

Que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA mediante comunicación 20210120045151 del 30 de junio de 2021 emitió concepto de legalidad para la modificación del Capítulo VI del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de la EAAB-ESP que establece el procedimiento para la recuperación y cobro de los consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado del servicio, pero no establece políticas para la gestión comercial, administrativa y el trámite penal, como tampoco establece el detalle de la aplicación de las metodologías para liquidar los consumos no autorizados según el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que la conducta que tipifica el delito de defraudación de fluidos, frente a los usuarios de los servicios públicos que presta la EAAB-ESP, constituye causal de incumplimiento del Contrato de Servicios Públicos – CSP por el uso no autorizado del servicio.

Que el delito de defraudación de fluidos y el uso no autorizado del servicio, implica pérdidas económicas para la EAAB-ESP y son causas del aumento del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado – IPUF.

Que la Ley 142 de 1994 establece como obligación de las personas prestadoras la prestación eficiente de los servicios públicos a su cargo, lo que se debe reflejar entre otras, en la reducción de las pérdidas de agua, que implica a su vez una reducción del IPUF.

Que el fundamento legal de los prestadores de servicios públicos para adelantar las actuaciones tendientes a cobrar los consumos dejados de facturar, de conformidad con lo establecido Corte Constitucional mediante Sentencia SU-1010 de 2008 es una *“potestad que encuentra fundamento precisamente en la onerosidad que le es propia a este negocio jurídico, la cual, como se señaló con anterioridad, implica que el hecho de la prestación genere para la empresa el derecho de recibir el pago del servicio prestado. Adicionalmente, ésta se deriva del deber que tienen todos los usuarios de no trasladar a los demás, el costo o carga individual por el acceso y disfrute del servicio y de la obligación contractual que éstos adquieren al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes”*.

Que la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar como consecuencia de la ocurrencia del delito de defraudación de fluidos y el uso no autorizado del servicio, encuentra fundamento tanto en criterios de eficiencia económica exigidos por la Ley 142 de 1994 a las empresas prestadoras, como en el hecho que no le es permitido a nadie, enriquecerse sin justa causa.

Que por lo anterior y con el fin de optimizar los mecanismos utilizados por la Empresa para reducir el IPUF y las pérdidas económicas producto del delito de defraudación de fluidos y el uso no autorizado del servicio, la EAAB-ESP puede establecer políticas, para lograr de manera eficiente la recuperación de los metros cúbicos dejados de facturar, a través de procedimientos comerciales y administrativos.

Que de conformidad con lo establecido por la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-270 de 2004 *“los suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios son titulares de*

las garantías que se desprenden del derecho al debido proceso como: i) la necesidad que la actuación administrativa se surta sin dilaciones injustificadas, ii) conforme a la normatividad previamente establecida a su iniciación, es decir, que no sea la empresa de servicios públicos la que cree, en cada caso particular, el procedimiento a seguir, iii) que quien surta la actuación esté debidamente facultado para ello, y, iv) que en su desarrollo se observe por parte de la empresa la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en el ordenamiento jurídico".

Que acorde con lo expuesto, los usuarios cuentan con los derechos fundamentales al debido proceso y al derecho de contradicción, consagrados en la Constitución Política, los cuales son de obligatoria aplicación por parte de las personas prestadoras de los servicios públicos.

Que mediante Resolución 0119 del 11 de febrero de 2019, la EAAB-ESP estableció lineamientos comerciales, administrativos y jurídicos asociados a la recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio, que requieren ser actualizados.

Que mediante Acuerdo 169 del 14 de diciembre de 2023 expedido por la Junta Directiva de la EAAB-ESP se creó la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y las áreas que la conforman.

Que se hace necesario actualizar y fijar nuevas políticas asociadas a la recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio, la defraudación de fluidos y se dictar otras disposiciones.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO. Establecer políticas para la recuperación de consumos dejados de facturar por uso no autorizado de los servicios y lineamientos para la aplicación de las metodologías utilizadas en la liquidación de los consumos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

ARTÍCULO SEGUNDO. RECUPERACIÓN DE CONSUMOS POR USO NO AUTORIZADO. Para efectos de lo previsto en esta Resolución, se entiende como recuperación de consumos el procedimiento que adelanta la EAAB-ESP para recuperar los valores de los servicios consumidos y que no han sido facturados de conformidad con los procesos vigentes en la EAAB-ESP.

Dicho proceso se activa cuando se detectan irregularidades en las instalaciones de conexión a los servicios, en los equipos de medida o en los elementos de seguridad que incidan en el registro de los metros cúbicos, así como anomalías en las condiciones de prestación del servicio realizado por la EAAB-ESP que afecten la facturación de los consumos reales del predio.

ARTÍCULO TERCERO. POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CONSUMOS. Con el objetivo de gestionar el consumo no autorizado de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y

alcantarillado, la EAAB-ESP establece como políticas de recuperación de consumos las siguientes:

- 1. Política pedagógica.** Realizar anualmente estrategias pedagógicas para concientizar a los suscriptores y/o usuarios sobre el uso eficiente y responsable del agua y promover la cultura de la legalidad. Con dichas compañías se buscará sensibilizar a los usuarios de los impactos que tiene sobre la sostenibilidad económica y ambiental el uso no autorizado del agua, divulgar las buenas prácticas y enseñar los procedimientos y trámites correctos a fin de obtener por los usuarios el servicio de forma legal y segura.
- 2. Política de analítica.** Optimizar la identificación y caracterización de las personas naturales y jurídicas que presentan irregularidades y priorizar las intervenciones que deba realizar la EAAB-ESP para soportar la recuperación de los consumos dejados de facturar, con base en el diseño e implementación de herramientas de analítica descriptiva, predictiva y prescriptiva.
- 3. Política comercial.** Adelantar acciones persuasivas para que los suscriptores, usuarios, propietarios o quienes se hayan apropiado irregularmente de los servicios acepten los metros cúbicos liquidados y su correspondiente valor, mediante la suscripción del acta de aceptación de consumos, concluyendo así cualquier acción administrativa o jurídica. En desarrollo de esta política el usuario podrá aportar las pruebas que se consideren útiles, pertinentes o conducentes para controvertir la liquidación de los consumos o la anomalía evidenciada. Una vez se hayan liquidado y aprobado por las partes los metros cúbicos y sus valores, no habrá lugar a ajustes, razón por la cual se expedirá la respectiva factura. El resultado de la liquidación se registrará en el sistema de facturación de la EAAB-ESP, realizando los ajustes contables y financieros que correspondan.
- 4. Política administrativa.** Adelantar la actuación administrativa prevista en el Capítulo VI del Contrato de Servicios Públicos.
- 5. Política jurídica.** Tramitar denuncias ante la Fiscalía General de la Nación cuando se presente alguna de las siguientes situaciones: i) El valor liquidado y soportado de lo ilícitamente apropiado sea igual o sea igual o mayor a tres salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV); ii) El usuario, suscriptor, propietario o predio consume, sin autorización de la EAAB-ESP, los servicios de acueducto y alcantarillado de manera reiterada, independientemente del valor liquidado o, iii) Los casos que sean priorizados por la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas y que sirvan de referencia para promover el control efectivo y disuasivo.

En desarrollo de esta estrategia, la EAAB-ESP recolectará las evidencias y demás elementos probatorios para soportar y presentar ante la Fiscalía General de la Nación las denuncias respectivas por el presunto delito de defraudación de fluidos y demás delitos que se identifiquen.

PARÁGRAFO. Las políticas pedagógicas y de analítica tendrán un alcance general de conformidad con la información que disponga la EAAB-ESP y las políticas comercial,

administrativa y jurídica se aplicarán de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Sistema Único de Gestión – SUG.

ARTÍCULO CUARTO. SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. Para los suscriptores de los servicios en los que se detecten irregularidades en las instalaciones, en los equipos de medida, en las conexiones o en los elementos de seguridad que incidan en el registro de los metros cúbicos, así como anomalías en las condiciones de prestación del servicio que afecten la facturación de los consumos reales, se realizará oportunamente la suspensión o corte del servicio de conformidad con lo previsto en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, la reglamentación y regulación vigente y el Contrato de Servicios Públicos.

ARTÍCULO QUINTO. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO A FACTURAR Y LOS CARGOS ADICIONALES. La liquidación de los consumos a recuperar se establecerá por parte de la EAAB-ESP con base en lo previsto en el Contrato de Servicios Públicos – CSP y utilizando las reglas establecidas en el presente artículo.

Liquidación de consumos para clase de uso residencial

- En caso de calcular los consumos promedio de usuarios en circunstancias similares, se usarán los criterios establecidos en la norma técnica NS-031 de la EAAB-ESP.
- En caso de que se utilice la opción de aforo individual se utilizarán los criterios establecidos en las normas técnicas que la EAAB-ESP prevea para tal fin.

Liquidación de consumos para clase diferente a la residencial

- En caso de calcular los consumos promedio de usuarios en circunstancias similares se usará la información del “ANEXO 1. TABLAS DE LIQUIDACIÓN” contenida en la presente Resolución.
- En caso de que se utilice la opción de aforo individual se usarán los criterios establecidos en las normas técnicas que la EAAB-ESP prevea para tal fin.

Liquidaciones para el segmento de los urbanizadores y constructores

Las liquidaciones para este segmento de la actividad económica se aplicarán conforme a los instructivos técnicos que se establezcan en el Sistema Único de Gestión y lo establecido en el Anexo 1 de la presente Resolución.

Cargos adicionales

La EAAB-ESP cobrará los cargos fijos, actividades, materiales, mano de obra, elementos de seguridad y demás costos en que haya incurrido en el proceso, de acuerdo con la norma de tarifas y costos de conexión vigente al momento de la liquidación. Lo anterior aplica para suscriptores y no suscriptores.

RESOLUCIÓN No 0464

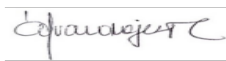
DE 21/06/2024 COT

ARTÍCULO SEXTO. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL. En el marco de las políticas previstas en el artículo tercero de esta Resolución, la Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas desarrollará acciones tendientes a lograr una mayor coordinación y articulación con las entidades del Distrito Capital, los municipios, la Nación, los organismos de inspección, vigilancia, control e investigación, entidades públicas y privadas del orden distrital, regional, nacional o internacional y demás prestadores de servicios públicos a fin de fortalecer las capacidades para detectar, controlar y disminuir el consumo de agua no autorizada por la Empresa.

ARTÍCULO SÉPTIMO. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 0119 del 11 de febrero de 2019.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 21/06/2024 COT



Firmado por ALVARO
ROJAS FUENTES
el 21/06/2024 a las
17:11:36 COT

ÁLVARO ROJAS FUENTES
Gerente Corporativo Analítica y Pérdidas

Elaboró: Adriana del Pilar Fonseca Fajardo, Jefe División Recuperación de Consumos

Iniciales de ADRIANA DEL PILAR
FONSECA FAJARDO
el 21/06/2024 COT a las 17:01:50 COT

Revisó: Luz Marina Zapata G. Prof. Esp., Oficina Asesoría Legal

Alejandra Tobón Díaz, Jefe Oficina Asesoría Legal

Simón Rodríguez, Jefe Oficina Asesora Representación Judicial y Actuación Administrativa

Iniciales de LUZ MARINA ZAPATA
GARCIA
el 21/06/2024 COT a las 17:04:53 COT

Iniciales de ALEJANDRA TOBÓN DIAZ
el 21/06/2024 COT a las 17:00:06
COT

Iniciales de SIMÓN RODRÍGUEZ SERNA
el 21/06/2024 COT a las 17:06:02
COT

Iniciales de DIANA MARCELA HERRERA
AFRIGANO
el 21/06/2024 COT a las 17:18:13 COT

ANEXO 1. TABLAS DE LIQUIDACIÓN
Consumo no residencial

Volumen mensual de consumo no facturado por sector económico en función del diámetro de la acometida (m³/suscriptor/mes)

Sector Económico	Diámetro de la Acometida (pulgadas)							
	1/2"	3/4"	1"	1 1/2"	2"	3"	4"	6"
Alimentos	72	273	646	1.659	3.394	8.144	20.564	48.732
Alojamiento, hotel, motel	78	294	694	1.784	3.650	8.759	22.116	52.410
Centro Educativo	80	303	717	1.842	3.767	9.041	22.827	54.095
Clínica Hospital	52	198	467	1.201	2.456	5.894	14.881	35.264
Construcción	87	329	779	2.001	4.093	9.822	24.800	58.771
Curtiembres	71	269	636	1.635	3.344	8.026	20.265	48.024
Estación de gasolina	127	480	1.134	2.915	5.963	14.310	36.132	85.626
Imprenta y afines	25	94	222	570	1.166	2.799	7.068	16.750
Lavadero de vehículos o motos	99	373	882	2.267	4.637	11.128	28.098	66.586
Lavandería	57	217	514	1.320	2.700	6.481	16.363	38.777
Maderas	33	126	298	767	1.568	3.763	9.502	22.518
Metalmecánica y minería	30	114	270	693	1.418	3.403	8.593	20.364
Química	103	390	921	2.367	4.842	11.621	29.341	69.533
Restaurante	62	235	555	1.426	2.916	6.997	17.667	41.868
Servicios funerarios	101	381	901	2.315	4.735	11.363	28.691	67.991
Supermercado	38	142	336	864	1.768	4.243	10.713	25.387
Textiles, hilanderías, tintorería	34	129	306	785	1.606	3.855	9.734	23.068
Otras Actividades	43	163	384	988	2.021	4.850	12.245	29.018

Fuente: Estudio Gerencia General 2023

Procesos constructivos

Para los procesos constructivos se aplicará la siguiente tabla:

Área Construida (m ²)	Consumo total obra de construcción (m ³)
0-1000	320
1,001-2,000	530
2,001-5,000	1.010
5,001-10,000	1.650
10,001-20,000	2.710
20,001-30,000	3.610
30,001-50,000	5.200

Fuente: DIE.