



|   |   |         |            |
|---|---|---------|------------|
|  <p><b>Empresas<br/>Públicas de<br/>La Ceja E.S.P.</b></p> | <p><b>INSTRUCTIVO<br/>SUSPENSIÓN E<br/>INACTIVACIÓN DE<br/>LOS SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>ACUEDUCTO,<br/>ALCANTARILLADO Y<br/>ASEO</b></p> | CÓDIGO  | IN02-AU-02 |
|   |   | VERSIÓN | 06         |
|   |   | FECHA   | 22/12/2022 |

## **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**


### **INSTRUCTIVO SUSPENSIÓN E INACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

|                 |                      |                    |
|-----------------|----------------------|--------------------|
| <b>Elaboró</b>  | <b>Revisó</b>        | <b>Aprobó</b>      |
| Valentina López | Leidy Marcela García | Sebastián Arboleda |

|   |   |         |            |
|---|---|---------|------------|
|  <p><b>Empresas<br/>Públicas de<br/>La Ceja E.S.P.</b></p> | <p><b>INSTRUCTIVO<br/>SUSPENSIÓN E<br/>INACTIVACIÓN DE<br/>LOS SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>ACUEDUCTO,<br/>ALCANTARILLADO Y<br/>ASEO</b></p> | CÓDIGO  | IN02-AU-02 |
|   |   | VERSIÓN | 06         |
|   |   | FECHA   | 22/12/2022 |

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO Y ALCANCE
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
3. NORMATIVIDAD
4. DEFINICIONES
5. CONTROL DE REGISTROS
6. ANEXOS

|   |  |         |            |
|---|--|---------|------------|
|  <p><b>Empresas<br/>Públicas de<br/>La Ceja E.S.P.</b></p> | <b>INSTRUCTIVO<br/>SUSPENSIÓN E<br/>INACTIVACIÓN DE<br/>LOS SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>ACUEDUCTO,<br/>ALCANTARILLADO Y<br/>ASEO</b> | CÓDIGO  | IN02-AU-02 |
|   |  | VERSIÓN | 06         |
|   |  | FECHA   | 22/12/2022 |

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las actividades a desarrollar en el momento en que se efectúa el corte de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y la inactivación del inmueble en el sistema de facturación.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 2.1 SUSPENSIÓN

#### 2.1.1 Por incumplimiento del suscriptor y/o usuario.


Es la interrupción temporal del servicio por las siguientes causales:

- Incumplimiento en el pago de la facturación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la Empresa, por un término de 2 períodos.
- Realizar conexiones fraudulentas o modificación de estas sin autorización de la Empresa.
- Dar al servicio público un uso distinto del declarado o convenido con la Empresa.
- Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Empresa.
- Aumentar, sin autorización de la Empresa, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
- Adulterar los aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
- Efectuar, sin autorización de la Empresa, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- Impedir a los funcionarios de la Empresa, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
- No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando fuere necesario para garantizar una correcta medición.
- En general por el incumplimiento de lo consagrado en el contrato de condiciones uniformes.

Cuando se presente al menos una de estas causales la Dirección Financiera y Comercial determina los inmuebles a los cuales se les suspenderá el servicio así:

En la factura de servicios públicos de los usuarios que están para suspensión por mora en un periodo, se les informa mediante la misma que dice: "Suspensión del servicio el día del vencimiento".

Luego de analizar las causales anteriormente descritas se imprime el Listado de Morosos, del sistema de facturación y se designa el personal para que proceda a

|   |  |         |            |
|---|--|---------|------------|
|  <p><b>Empresas<br/>Públicas de<br/>La Ceja E.S.P.</b></p> | <b>INSTRUCTIVO<br/>SUSPENSIÓN E<br/>INACTIVACIÓN DE<br/>LOS SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>ACUEDUCTO,<br/>ALCANTARILLADO Y<br/>ASEO</b> | CÓDIGO  | IN02-AU-02 |
|   |  | VERSIÓN | 06         |
|   |  | FECHA   | 22/12/2022 |

desplazarse a las direcciones indicadas y realizar las suspensiones.

## **2.1.2 Suspensión por solicitud del suscriptor**

### **2.1.2.1 Servicio de Aseo**

Si la petición es solicitando la no prestación del servicio de Aseo, la funcionaria de la Oficina de Facturación, le informa al usuario que este proceso se puede hacer en forma independiente, sino como multiusuarios de un sector determinado, y que además deben garantizar la adecuada disposición final o el contrato con una empresa certificada para tal efecto. Si se cumple este requisito la TO PQRS diligencia el Formato Peticiones y Quejas, código FO02-AU-03, el cual remite para su análisis a la Oficina de Aseo, quien realiza la visita de inspección y verifica la adecuada disposición final de los residuos sólidos o la prestación del servicio por parte de una empresa certificada para realizarla, si el usuario cumple con lo anteriormente descrito para establecer si es o no procedente la petición, e informa por escrito sobre la decisión tanto al suscriptor como a la Oficina Facturación, en caso de ser posible la suspensión, se inactiva el cobro de este servicio en el módulo de servicios públicos, según lo descrito en el procedimiento de Inactivación numeral 2.2 de este instructivo.

### **2.1.2.2 Servicio de Acueducto y Alcantarillado**


Cuando la petición es de suspensión de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, la TO PQRS diligencia el Formato Peticiones y Quejas, código FO02-AU-03 y se lo remite al funcionario de la Oficina de Redes para que el realice la visita y de su concepto en forma escrita sobre la suspensión; si es procedente la petición, la Dirección Financiera y Comercial le da respuesta afirmativa al suscriptor del servicio en la cual se informa sobre la petición y la decisión de la empresa.

Cuando los operarios realizan la suspensión de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.1, le devuelven el Formato de Peticiones y Quejas, código FO02-AU-03 a la funcionaria de la Oficina de facturación quien procede con este a realizar la inactivación del inmueble según lo descrito en el numeral 2.2 de este instructivo.

## **2.2 INACTIVACIÓN**

Consiste desactivar en la base de datos del sistema de facturación del software de servicios públicos, la opción de cobros de cargos fijos y consumos, a los usuarios que cumplan 6 meses consecutivos sin haber cancelado su deuda por concepto de la facturación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la Empresa.

La inactivación en el sistema la realiza la funcionaria de la Oficina de facturación, luego de revisar el Listado de Morosos cuya deuda es mayor a 6 cuentas busca el código

|  |   |         |            |
|--|---|---------|------------|
|  <p>Empresas<br/>Públicas de<br/>La Ceja E.S.P.</p> | <p><b>INSTRUCTIVO<br/>SUSPENSIÓN E<br/>INACTIVACIÓN DE<br/>LOS SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>ACUEDUCTO,<br/>ALCANTARILLADO Y<br/>ASEO</b></p> | CÓDIGO  | IN02-AU-02 |
|  |   | VERSIÓN | 06         |
|  |   | FECHA   | 22/12/2022 |

del inmueble a inactivar y se configura las opciones *inactivar servicios*.

Con este procedimiento el sistema de facturación no le genera factura a estos usuarios, pero su deuda queda tanto en cartera como en contabilidad, hasta tanto no se tomen disposiciones de castigo de cartera por parte del área Financiera y Comercial.

### 3. NORMATIVIDAD

- Ley 142 de 1994
- Ley 689 de 2001
- Decreto 302 de 2000
- Resolución 151 de 2001

### 4. DEFINICIONES


**4.1 CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Es la pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.

**4.2 MEDIDOR:** Dispositivo encargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulado.

**4.3 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** 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, Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.

**4.4 SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**4.5 USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
|  <p><b>Empresas<br/>Públicas de<br/>La Ceja E.S.P.</b></p> | <b>INSTRUCTIVO<br/>SUSPENSIÓN E<br/>INACTIVACIÓN DE<br/>LOS SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>ACUEDUCTO,<br/>ALCANTARILLADO Y<br/>ASEO</b> | <b>CÓDIGO</b>  | IN02-AU-02 |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | 06         |
|   |  | <b>FECHA</b>   | 22/12/2022 |

### HOJA CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | ELABORÓ         | REVISÓ               |                    | MODIFICACIONES   |
|---------|------------|-----------------|----------------------|--------------------|--|
|         |            |                 |                      | <b>APROBÓ</b>      |  |
| 02      | 31-10-2005 | Luisa Patiño    | Elizabeth Arango     | Andrés R.          | Cambio en el funcionario que diligencia la planilla de control de medidores suspendidos, código FO-DC-13, e inclusión de la planilla de control de medidores inactivos, código FO-DC-18. |
| 03      | 04-09-2006 | Luisa Patiño    | Elizabeth Arango     | Andrés R.          | Se realizaron cambios por el Sistema Integrado de Gestión y fondo de copia no controlada para control de procesos en la red interna.   |
| 04      | 22-05-2007 | Luisa Patiño    | Elizabeth Arango     | Andrés R.          | Se modificó el aviso que debe ir en las facturas con 2 cuentas vencidas  |
| 05      | 22-01-2013 | Patricia Pérez  | María Y. Pulgarin    | Giovanna Osorio    | Se cambió el código del formato de acuerdo a la estructura de la nueva plataforma  |
| 06      | 22-12-2022 | Valentina López | Leidy Marcela García | Sebastián Arboleda | Se actualizó el procedimiento de acuerdo a las actividades que actualmente se llevan a cabo.   |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |
|         |            |                 |                      |                    |  |