

**ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE **XXXXXX** (EN ADELANTE
TAMBIEN EL “PRESTADOR”)**

CAPÍTULO I

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y FUGAS

Cláusula primera. Desviaciones Significativas. De conformidad con la Resolución CRA 151 de 2001, para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- b) sesenta y cinco por ciento (65%) para **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS** con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- c) para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Se considerará sin consumos históricos válidos aquellos inmuebles que se reporten desocupados o que hayan presentado un cambio de uso.

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y FUGAS

Cláusula segunda. Investigación de las desviaciones significativas. De acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, en armonía con los artículos 4, 22 inciso 1° y 35 de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones, corresponde al **PRESTADOR** adelantar los procedimientos tendientes a determinar las causas materiales de las variaciones en el consumo según los límites señalados en la cláusula precedente. El trámite de la investigación se sujetará a las siguientes reglas:

- I. **Impulso de la actuación.** Para dar cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que establece la obligación de las empresas de servicios públicos de ayudar al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** a detectar el sitio y la causa de las fugas, la investigación de posibles desviaciones significativas se iniciará de oficio por el **PRESTADOR**.

Lo anterior, sin perjuicio de que, de conformidad con el inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en el caso de fugas imperceptibles en el interior del inmueble, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de aviso al **PRESTADOR** para que le preste ayuda en la detección del sitio y la causa de las mismas, estando aquellos obligados en todo caso a remediarlas a partir de la detección.

Si durante la visita técnica no es posible detectar la ubicación exacta de la fuga imperceptible por causas no imputables al **PRESTADOR**, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** tendrá la responsabilidad de detectarla y repararla en el plazo de dos meses a partir de la visita técnica efectuada por la empresa, como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

- II. **Etapas de la actuación.** En cumplimiento del deber de determinar las causas de las desviaciones significativas y de la potestad de reglamentar el trámite interno de las actuaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo, el **PRESTADOR** observará el siguiente trámite en su orden:
 1. **Recolección de Información durante el proceso de lectura:** En el momento en el que se realiza la lectura del medidor el **PRESTADOR** podrá validar que éste no muestra registros luego de haber cerrado todas las llaves y canillas; en ese mismo momento el **PRESTADOR** podrá recopilar pruebas testimoniales que

permitan establecer los eventos que originan la desviación tales como una fuga perceptible o una reparación, cambio de hábitos o de uso, entre otros. Cuando el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo según el caso, esta declaración se tomará como causa imputable al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** y por tanto se podrá realizar la facturación del consumo en investigación.

De todo ello se dejará constancia en el acta de visita.

2. **Análisis de información histórica del cliente:** El **PRESTADOR** podrá hacer uso de la información histórica de la instalación que se encuentre registrada en sus bases de datos, tal como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, cambio de medidores por desarrollo tecnológico, incluyendo el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en estos casos la comparación del consumo en investigación a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. Si con esta información se logra establecer la causa del aumento del consumo, así se señalará y se procederá a efectuar el cobro.
3. **Anuncio de visita o programación de revisión en el inmueble para aclarar la causa de la desviación:** Cuando en el proceso de investigación se deba visitar el inmueble con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa, el **PRESTADOR** avisará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la fecha con una antelación no inferior a tres días hábiles, indicando el día y la franja horaria de la visita; en caso de no poderse llevar a cabo la visita por causa imputable al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, el **PRESTADOR** programará una nueva visita. Para la programación de la visita el **PRESTADOR** podrá hacer uso de los adelantos tecnológicos que le permitan acordar con el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** la fecha respectiva o su modificación, sin que sea necesario acreditar prueba un documento escrito siempre que exista prueba que demuestre que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** conoció la programación de la visita.

En aplicación de lo establecido en el numeral 1º del artículo 95 de la Constitución Política, si tras la realización de dos (2) visitas previa y debidamente anunciadas no es posible efectuar el trámite de investigación descrito en el presente Anexo por causas atribuibles a negligencia, incumplimiento, ausencia o impedimento por parte del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** o por quien habite el inmueble, el **PRESTADOR** queda eximido de toda

responsabilidad y cargará el consumo generado en la siguiente factura.

4. Revisión externa del inmueble. Cuando se detecte una desviación significativa de conformidad con los parámetros definidos en este Anexo, el **PRESTADOR** procederá a la realización de verificaciones externas previas al inmueble, en las cuales, entre otros aspectos, se comprobarán los datos y funcionamiento del medidor y se recopilará y/o confirmará información sobre el consumo. Durante esta actividad se deberán registrar en el formato de visita los siguientes asuntos:

- (a) Todos los datos relativos al medidor o medidores, haciendo énfasis en el estado general del instrumento de medida a efecto de verificar posibles alteraciones, daños, escapes o manipulaciones, haciendo una lectura y verificando la serie del medidor;
- (b) las características de la conexión, incluida la verificación y registro de la forma en que la acometida se conecta a la red de suministro, a efecto de detectar posibles conexiones fraudulentas o derivaciones directas; y,
- (c) el registro de novedades evidentes relativas al predio, tales como desocupación, demolición, ausencia de cajilla, entre otros.

5. Revisión interna del inmueble. Cumplidos los pasos de la revisión externa del inmueble, si la misma no resulta suficiente para explicar la causa en la variación del consumo que se investiga, se procederá a la revisión interna del inmueble. En esta fase se dará cuenta, entre otras, de las siguientes circunstancias:

- (i) Número de habitantes del inmueble, incluidos visitantes frecuentes y personas que permanecen en él, así como eventos como vacaciones o reuniones o visitas que hayan podido ocasionar la variación en el consumo; y
- (ii) cambios recientes efectuados por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** del servicio, cambio de clase de uso del inmueble, remodelaciones o modificaciones tanto locativas como

estructurales del bien que puedan conllevar variación del consumo por razones tales como aumento de puntos hidráulicos, entre otros.

La verificación de alguna de las anteriores condiciones deberá quedar registrada en el formato de visita en el que se reporte la justificación de la variación del consumo.

- 6. Revisión interna detallada.** En el evento en que las conclusiones arrojadas con ocasión de la revisión interna del inmueble no sean suficientes para explicar la variación en el consumo, se procederán a verificar en el interior del inmueble los siguientes aspectos:
- (a) Existencia de fugas, humedades o filtraciones perceptibles;
 - (b) inspección, inventario y funcionamiento de las instalaciones hidráulicas del inmueble o puntos de consumo;
 - (c) revisión e inspección de tanques a efecto de determinar su estado, ubicación y huellas de rebose, siempre que ello fuere posible de hacerse por el **PRESTADOR**.
 - (d) identificación del tipo de sistema y/o fuente de abastecimiento – almacenamiento.

Parágrafo: En caso de encontrarse alguna evidencia de fuga perceptible, se informará de ello al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** en la fecha de revisión, indicando que debe gestionar la respectiva reparación. La circunstancia de la fuga perceptible y la constancia de la información brindada al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** serán asentadas en el formato de visita.

- 7. Prueba de cierre de puntos hidráulicos.** Se verificará la existencia de fuga garantizando que todos los puntos hidráulicos estén cerrados. En este caso se constatará si el medidor registra consumo. Una vez verificado que estando cerrados durante un tiempo prudencial todos los puntos hidráulicos el medidor no registra consumo, se procederá a abrir un punto hidráulico y si el medidor registra en tal caso consumo no será necesario efectuar la prueba del geófono o cualquier otra en que se use un equipo técnico. En caso contrario, se considerará la posible existencia de una fuga imperceptible.

El resultado de esta prueba será documentado en el formato de visita.

- 8. Prueba del geófono o mediante cualquier otro instrumento técnico.** Se realizará prueba de geófono o a través de cualquier otro instrumento técnico, sobre las redes internas del inmueble de acuerdo a la ubicación indicada por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, únicamente cuando con ocasión de la prueba de cierre de puntos hidráulicos el medidor registre consumo.
- 9. Prueba de verificación metrológica del medidor.** El retiro del medidor para su revisión en un laboratorio acreditado se dará en los siguientes eventos: (a) cuando en la prueba de apertura de puntos hidráulicos no se registre consumo en el medidor; (b) cuando luego de las verificaciones señaladas en los puntos anteriores, tales como aumento temporal o definitivo de habitantes del inmueble, cambios de uso o de hábitos o situaciones físicas perceptibles, no sea posible determinar la causa de la desviación significativa; y ; (c) por solicitud expresa del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** evento en el cual se dará aplicación al inciso 2° del artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones respecto de la obligación de asumir los costos asociados a la práctica de la prueba técnica solicitada.

En el formato que el **PRESTADOR** entregue a quien atienda la visita se dejará constancia expresa del derecho que tiene el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de controvertir las pruebas obtenidas o de solicitar otras.

En los casos en que un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** o la persona que atienda la diligencia se nieguen a firmar el formato de visita, el **PRESTADOR** hará firmar el documento por un testigo y dejará en el inmueble copia del mismo en donde consten los resultados de la visita; los datos e información así obtenida tendrán plena validez, incluso si no se logra la obtención de la firma del testigo, caso en el cual el personal del **PRESTADOR** dejará la constancia respectiva, la que se entenderá rendida bajo la gravedad del juramento y de resultar falsa tendrá las consecuencias penales respectivas.

- III. Resultados de la investigación, cobros del servicio y actuaciones en caso de detección de aumento de consumo justificado, fuga perceptible y fuga imperceptible.** Mientras no se establezca la causa de la desviación el consumo en investigación no será cobrado.

De conformidad con el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 el **PRESTADOR** no podrá exonerar del pago de los servicios públicos a ninguna persona natural o jurídica y, en consecuencia, si luego de la investigación respectiva no se identifica la causa de la desviación ni una fuga perceptible o imperceptible se tendrá que el consumo fue efectivamente la causa de la desviación significativa, estando el **SUCRIPTOR Y/O USUARIO** obligado al pago del mismo.

Si el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** insiste en que no efectuó el consumo o que existe una fuga, dado que el **PRESTADOR** ya agotó el procedimiento de investigación, le corresponderá a aquellos demostrar la existencia de la fuga bajo el principio de la carga dinámica de la prueba contenido en el artículo 167 de la Ley 1564 de 2012, según el cual incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

Si determinada la causa se encuentra que existe un consumo adicional justificado, por ejemplo, por un mayor número de habitantes o por una fuga perceptible u otra causa, el **PRESTADOR** cargará el mayor costo al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Cuando se detecte la causa de la desviación o fugas perceptibles o imperceptibles el **PRESTADOR** informará al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, incluso en la misma visita, lo siguiente: (i) que cuenta con un plazo de dos meses para remediarlas, para lo cual el **PRESTADOR** podrá ofrecer y cobrar este servicio, sin perjuicio del derecho del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de hacerlo por otros medios; (ii) que las reparaciones se efectuarán por cuenta y riesgo del **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**; y, (iii) que durante este tiempo el **PRESTADOR** cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, luego de lo cual se cobrará el consumo medido. De todo ello se dejará constancia en el formato de visita.

IV. Garantía del debido proceso. Es deber del **PRESTADOR** investigar las desviaciones significativas frente a consumos reales registrados, garantizando el debido proceso al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Para tal efecto el **PRESTADOR** agotará las siguientes etapas en su orden:

1. Hacer la verificación previa de información que permita establecer las causas de la desviación según los señalado en este Anexo.

2. Anunciar y practicar una visita en caso de requerirse, según los pasos señalados en los numerales anteriores.
3. Investigar la causa de la variación del consumo para lo cual aplicará el trámite descrito en el presente Anexo.
4. Informar los resultados de la investigación según lo previsto en el presente Anexo.
5. Practicar y valorar las pruebas, incluidas aquellas que el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** quiera hacer valer en la investigación, en los términos del artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones.

CAPITULO III

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Clausula tercera. Comunicación de los resultados de la investigación. El **PRESTADOR** informará por cualquier medio idóneo los resultados de la investigación al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**.

Contra la factura que contenga el resultado de la investigación, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** podrá presentar los reclamos respectivos, según lo establecido en el artículo 152 y siguientes de que trata el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES FINALES

Cláusula cuarta. Uso de medios electrónicos. En desarrollo de lo establecido en la Ley 527 de 1999, en los artículos 53 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 o sus modificaciones y del Decreto Ley 019 de 2012, durante el trámite de la investigación el **PRESTADOR** podrá hacer uso de los medios electrónicos y podrá también digitalizar los expedientes y adelantar las actuaciones en forma virtual, incluidas las comunicaciones.

Para efectos de adelantar las comunicaciones de todo lo actuado, el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** o quien habite el inmueble o tienda la diligencia podrá indicar en el formato de visita un correo electrónico para tales efectos.