



ADICIÓN Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P.

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., informa a todos sus suscriptores y/o usuarios que en cumplimiento a la obligación legal consagrada en el artículo 131 de la ley 142 de 1994 y en concordancia a lo dispuesto en la cláusula 5 y 10 de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicio de la Empresa, se permite comunicar la adición y modificación de la cláusula 19 y del numeral 7.2 de la cláusula 49 de las condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la Empresa:

El nuevo contenido de la cláusula 19 del CSP que establece lo relativo a los periodos de facturación de la Empresa será el siguiente:

Cláusula 19. Período de Facturación. Las facturas se entregarán en forma mensual, en cualquier hora y día calendario en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días calendario de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

El nuevo contenido del numeral 7.2 de la cláusula 49 del CSP será el siguiente:

7.2. Características técnicas de los medidores: Los medidores deberán cumplir como mínimo las siguientes características técnicas:

7.2.1.- En Instalaciones horizontales para medidores de agua, diámetro $\frac{1}{2}$ y $\frac{3}{4}$, deberán ser Sistema Velocidad Chorro Único.

Los medidores de agua se designan de acuerdo con el caudal permanente Q_3 y este valor debe ser 2.500 l/h y Q_1 es el caudal mínimo. El Rango de medición (R) es la relación entre Q_3/Q_1 y para Aguas Kpital Cúcuta S. A. debe ser como mínimo R-160 en posición Horizontal, según norma ISO4064: 2005 Equivalente a NTC 1063: 2007.

La longitud de estos medidores debe ser: 110, 115, 165 o 190 mm.

La Transmisión deberá ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor; el registrador debe estar protegido en solución de glicerina u otra solución que no permita su empañamiento o afecte la visibilidad del registrador.

Las roscas del medidor de $\frac{1}{2}$ deben ser diferenciales entrada G7/8 y Salida G3/4, y en el medidor de $\frac{3}{4}$ G1-B y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1).

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son construidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples

correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben contar con su par de niples, tuercas y empaques para conexión.

La máxima pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.2.- En Instalaciones de posición vertical para medidores de agua, diámetro de $\frac{1}{2}$ " y $\frac{3}{4}$ ", deberán ser Sistema Volumétrico.

Los medidores de agua se designan de acuerdo con el caudal permanente Q_3 y este valor debe ser 2.500 l/h y Q_1 es el caudal mínimo. El Rango de medición (R) es la relación entre Q_3/Q_1 y para Aguas Kpital Cúcuta S. A. debe ser como mínimo R-315, según norma ISO4064: 2005 Equivalente a NTC 1063: 2007.

La longitud del medidor debe ser: 115 mm en $\frac{1}{2}$ " y 190 mm en $\frac{3}{4}$ ".

La transmisión debe ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor.

Las roscas del medidor de $\frac{1}{2}$ " deben ser diferenciales entrada G7/8 y Salida G3/4", y en el medidor de $\frac{3}{4}$ " debe ser G1+B y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1). Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son construidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben contar con su par de niples, tuercas y empaques para conexión.

La máxima pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.3.- En Instalaciones de posición horizontal para medidores de agua, diámetro 1", deberán ser Sistema Chorro múltiple.

Los medidores de agua serán tipo C conforme a la ISO 4064 Directiva CEE 75/33.

La longitud del medidor debe ser, 1+260 mm.

Las roscas del medidor de 1" deben ser G 1-1/4+B, y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1).

La transmisión debe ser mecánica o magnética con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor; el registrador debe estar protegido en solución de glicerina u otra solución que no permita su empañamiento o afecte la visibilidad del registrador.

Los materiales con los que son construidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones

por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica o metálica.

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los medidores deben contar con su par de niples y tuercas y empaques para conexión.

La pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.4.- Para instalaciones en posición vertical para medidores de agua, diámetros 1" y 1-1/2", deberán ser Sistema Volumétrico.

Los medidores de agua serán tipo C.

La longitud del medidor debe ser en 1+260 mm y en 1-1/2+300 mm

Las roscas del medidor de 1+deben ser G 1-1/4" y el de 1-1/2+deben ser G 2", y deben cumplir con la norma NTC 2143 (ISO 228-1)

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los materiales con los que son construidos los medidores deben ser resistentes a la corrosión interior y exterior, adicionalmente con característica que evite las dilataciones por cambios de temperatura que los lleve a un mal funcionamiento; con sus acoples correspondientes. La cúpula deberá estar dotada de una protección adicional mediante una cubierta plástica.

La transmisión debe ser magnética y con blindaje que elimine la posibilidad de alteración del medidor.

Los medidores deben ser pre-equipados para lectura remota.

Los medidores deben contar con su par de niples y tuercas y empaques para conexión.

La pérdida de presión no debe ser superior a 0.63 bar.

7.2.5.- Para grandes consumidores o instalaciones que utilicen medidores de agua, diámetro 1-1/2" a 6", deberán ser ultrasónicos, con las siguientes características:

Presión Máxima de trabajo

16 bar

Temperatura del Líquido

0.1 a 50° C

Configuración

Compacto - La pantalla está integrada a la unidad

Fuente de Poder

Baterías de Litio de tamaño 2D, con vida útil más de 10 años

Protección ambiental

IP68. Temperatura del ambiente de operación -25°C ÷ +55°C

Unidades de Display

Multilínea 9 dígitos LC display (Unidades de volumen y

Opciones de display del volumen medido

Salidas (opcionales)

**Rango de caudal
Conexiones**

Pérdida de carga

de flujo son programables).

1. Neto (Flujo correcto menos flujo inverso)

2. Flujo correcto

3. Flujo correcto e inverso alternados

4-20 mA (Bucle de poder)

Proceso digital doble (colector abierto)
contacto seco

Salida del Codificador

Mínimo 500

En el medidor de 1-1/2 sera con roscas G2+B los demás medidores deberán venir con bridas según ANSI 150

P 63 bar.

Tamaño del medidor						
Flujo	DN	DN	DN	DN	DN	DN
	40 - 1-½"	50-2"	65 - 2.5+	80 - 3"	100 - 4"	150 - 6"
Q4 m3/h	65	65	80	100	150	320
Q3 m3/h	40	40	50	63	100	250
Q2 m3/h	0.125	0.125	0.15	0.2	0.32	0.6
Q1 m3/h	0.06	0.06	0.07	0.08	0.1	0.4
Flujo inicial de medición	0.015	0.015	0.015	0.015	0.015	0.2

La empresa decidirá si acepta, para su instalación, cualquier otro medidor con especificaciones superiores o diferentes a las anteriormente señaladas.

Así mismo, en caso de cambiar las condiciones técnicas de los medidores establecidas en las normas técnicas vigentes, la Empresa se reservará el derecho de hacer exigible el cumplimiento de las mismas a sus suscriptores y/o usuarios.

ADICIÓN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Cláusula 50. Debido proceso para la realización de visitas técnicas de inspección y verificación de las acometidas y equipos de medida.

Es deber de la Empresa, practicar las visitas de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medida, para verificar el correcto funcionamiento de los mismos, a fin de investigar las causas que originen las desviaciones significativas del consumo frente a períodos anteriores y para determinar las circunstancias que impiden que el equipo de medida registre en debida forma los consumo reales de los predios de los suscriptores y/o usuarios.

Las visitas de inspección y verificación de las instalaciones, pueden realizarse por solicitud del usuario, o, de oficio por la Empresa, a los inmuebles en donde se preste los servicios de acueducto y alcantarillado.

La Compañía en la realización de cualquier visita de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipos de medida de sus usuarios o potenciales usuarios, de conformidad a lo establecido en la Ley 142 de 1994 deberá cumplir el debido proceso dispuesto en este acápite; especialmente en las que tenga como objeto los deberes legales contemplados en los artículos que a continuación se enuncian: 140; 141; 144; 145 y 146; así como en el caso de detección y normalización de irregularidades.

- a) Una vez presente la Empresa y/o el personal autorizado en el inmueble, para realizar la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida, el personal técnico deberán identificarse con su cédula de ciudadanía y/o el carnet de la Empresa y le suministrará al suscriptor y/o usuario, o, persona que atienda la visita, si ésta lo requiere, un número telefónico a fin de confirmar la diligencia.
- b) En atención a lo dispuesto en la regulación expedida por la Comisión Reguladora de Acueducto y Alcantarillado vigente; cuando la inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipo de medida se origine por causa de una anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas para verificar el estado y funcionamiento de los mismos, La Empresa y/o su personal autorizado, le informará al suscriptor y/o usuario la razón de la visita y de su derecho de solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Luego procederá a realizar la revisión técnica verificando el estado de la infraestructura por medio del cual se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado (instalaciones, redes, conexiones, medidor, y demás elementos que integran la acometida externa, entre otros), a fin de constatar el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 135, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- c) Para hacer efectiva la asesoría técnica al usuario y/o suscriptor que hace alusión a la cláusula 15, numeral 23 del presente contrato, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio de medidor, así como de cualquier visita de carácter técnico.
- d) El debido proceso descrito en el numeral b, c, f, i, q, no se aplicará en los casos en que la visita técnica tenga como objeto específico, efectuar una suspensión o corte del servicio por cualquiera de las siguientes causas: a.) La falta de pago por el término que fije la Empresa en la factura de venta de los servicios de acueducto y alcantarillado, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación, los cuales serán mensuales, salvo que exista reclamación o recursos interpuestos con relación a los valores objeto de reclamo, hasta que no quede en firme la decisión. b.) la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. c.) efectuar sin autorización de la Empresa una reinstalación o reconexión cuando el servicio haya sido suspendido o cortado.
- e) Si la visita técnica o inspección y verificación de las instalaciones, es parte de una estrategia de detección de irregularidades o anomalías, el aviso se reducirá a una (1)



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

hora de antelación; es decir, no será necesario dar el aviso referido, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

La Empresa podrá realizar la suspensión del servicio de acueducto en caso de encontrarse en la visita técnica una irregularidad o fraude en las conexiones, acometidas o medidores de sus usuarios y/o suscriptores; en aquellos casos en donde se verifique que un usuario y/o suscriptor está dando un uso distinto del declarado o convenido con la Empresa y cuando se esté proporcionando un servicio público domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

Transcurrido un plazo máximo de una (1) hora, sin hacerse presente el técnico o conecedor de la materia escogido por el usuario o inmediatamente si éste o el adulto responsable quien atiende la visita manifiesta no querer estar asistido técnicamente, se procederá a la inspección y verificación correspondiente sin su presencia, y se diligenciará el acta respectiva con letra clara y si es del caso, el formato de retiro del equipo de medida, la cual no podrá tener tachones, ni enmendaduras y debe diligenciarse con una sola tinta.

Una vez cumplidos los términos establecidos por la Empresa sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, la Empresa podrá realizar la visita de revisión, inspección y verificación de las instalaciones y/o equipo de medida correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta.

- f) El acta de inspección y verificación de las instalaciones y equipo de medida que elaborará la Empresa contendrá: objeto de la visita, fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del suscriptor y/o usuario, número de equipo de medida, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el equipo de medida, constancia de las correcciones que se realicen, observaciones y/o recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos y la ratificación suscrita por parte del suscriptor y/o usuario que le fue concedida la oportunidad de estar asistido técnicamente por un especialista de la materia, así como la posibilidad de ejercer los derechos que la Ley de servicios públicos y el presente contrato le confiere.
- g) En caso de encontrar alguna irregularidad o anomalía en la acometida y/o el equipo de medida o los sellos, la Empresa deberá registrar este hecho en el acta respectiva, y si ha bien lo determina, podrá retirar temporalmente el equipo de medida e instalar un equipo provisional, de lo cual se dejará constancia en el acta, dejándole copia al usuario.

Si en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición y acometidas se advirtiera la existencia de irregularidad alguna, en el acta de revisión se deberá registrar las observaciones de los hallazgos.

- h) Si la Empresa llegará a retirar el equipo de medida para verificar su funcionamiento, deberá tomar las medidas necesarias para garantizar el cuidado y protección del equipo de medida, éste se debe resguardar en una tula, bolsa o empaque que lo salvaguarde después de su retiro, buscando siempre asegurar las condiciones de

identidad, integridad, preservación y seguridad del mismo; subsiguientemente el embalaje de seguridad del equipo de medida, deberá ser debidamente sellado para su posterior apertura en el correspondiente laboratorio de calibración de medidores acreditado, o en el que escoja el suscriptor y/o usuario.

- i) Al reverso del acta de revisión técnica o de inspección y verificación de las instalaciones o equipo de medida, la Empresa le informa al usuario del derecho de estar presente en la revisión y estado de calibración del equipo de medida retirado que haga el laboratorio de calibración de medidores acreditado, para lo cual se le concederá dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se adelantó la revisión técnica para manifestarle a la Empresa su deseo de estar presente en esta revisión del laboratorio.
- j) En caso en el cual el suscriptor y/o usuario solicite por escrito que la revisión del equipo se haga en un laboratorio diferente al destinado por la empresa, éste correrá con los gastos de envío y todos los que se generen producto de su revisión, los cuales le serán incluidos en el siguiente recibo de pago.
- k) El procedimiento correspondiente a la visita de verificación e inspección de las instalaciones, acometidas externas y equipo de medida descrito anteriormente se observará y se seguirá en todos los procesos relacionados con los procedimientos de facturación, micromedición y macromedición, control de pérdidas, PQR y Atención al Cliente; así como dentro del proceso administrativo que adelante la Empresa para la recuperación de consumos dejados de facturar y por terminación del contrato por incumplimiento de las condiciones uniformes.
- l) Si como resultado de la visita de verificación e inspección de las instalaciones, acometidas externas y equipo de medida, se determina que la existencia de un hallazgo irregular, es el producto del deterioro normal del equipo, un daño no imputable, o imputable al accionar del suscriptor y/o usuario, que no permite el registro en parte o en su totalidad del consumo de agua potable del predio, la Empresa podrá cobrar el servicio de acueducto dejado de facturar, en lo concerniente a los cinco (5) meses anteriores, tomando como referencia, la tarifa vigente en el momento del cobro del mismo, sin perjuicio que el usuario pueda comprobar que el tiempo de los consumos a recuperar por parte de la empresa pueda ser menor.
- m) El representante de la Empresa o su personal autorizado, el suscriptor y/o usuarios, o adulto responsable que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y equipos de medida. Una copia de la misma se entregará al suscriptor y/o usuario, o quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional las pruebas permitidas por el Código General del Proceso. En caso de que la persona se niegue a firmar, se dejará constancia de ello en el acta.
- n) En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna o el inmueble por no encontrar a nadie que atienda la visita o por que se encuentre desocupado, se dejará constancia de este hecho en el acta de inspección y verificación, la Empresa podrá colocar un sello de condenación o de seguridad entre el medidor y el racor y se dejará copia del acta en el acceso al inmueble.

- o) La Empresa considera como actuaciones irregulares o anómalas, aquellas que impiden el registro o medición normal del consumo de un suscriptor y/o usuario, las cuales pueden hallarse en las acometidas y/o en el equipo de medida. Así mismo se tienen como tales las relacionadas con el uso del predio o inmueble (residencial, comercial, industrial, oficial, sin ánimo de lucro), es decir darle un uso diferente al contratado, declarado y facturado, en general las descritas en la cláusula 51 de este Contrato.

Cláusula 51. Debido proceso para la recuperación de consumos dejados de facturar y terminación del contrato de prestación de servicios por incumplimiento de las condiciones uniformes.

De conformidad a lo establecido en las cláusulas 27 y 28 del Capítulo V del presente contrato, la Empresa observará el siguiente debido proceso en los trámites administrativos internos, tendientes a investigar la existencia de irregularidades en las acometidas o equipos de medida de los usuarios, que conlleven a un incumplimiento de las condiciones uniformes consagradas en el presente contrato, y/o a la recuperación de consumos dejados de facturar por la Empresa, en concordancia a lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Como garantía al debido proceso que tiene derecho las partes, el procedimiento adoptado consagra términos ciertos, garantiza la publicidad de las actuaciones, permite ejercer el derecho a la contradicción, solicitud y práctica de pruebas de acuerdo a lo establecido en el Código General del Proceso para el efecto. En todo caso, se deberá atender las reglas contenidas en el presente procedimiento, en cualquiera de las etapas que a continuación se mencionarán:

1. Etapa preliminar: visita de inspección y verificación de las instalaciones y/o equipo de medida.
2. Etapa de actuaciones administrativas.
3. Agotamiento de recursos contra los actos administrativos de la Empresa.

Parágrafo: El debido proceso que adelantará la Empresa para recuperar los costos generados por la irregularidad de reconexión no autorizada, será más simplificado que el dispuesto en la presente cláusula en atención a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

1. ETAPA PRELIMINAR: VISITA DE INSPECCION Y VERIFICACION DE LAS INSTALACIONES Y/O EQUIPO DE MEDIDA.

Con fundamento a lo dispuesto en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, la Empresa podrá hacer en cualquier tiempo pruebas rutinarias al medidor y a las acometidas por iniciativa propia, o por petición del usuario, con el objeto de verificar su estado y su funcionamiento; así mismo, podrá adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, de conformidad con lo previsto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, la regulación vigente y demás normas concordantes.

El usuario tendrá derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona conocedora de la materia, para que verifique el proceso de revisión e inspección de las instalaciones y/o equipo de medida en las visitas que tengan como objeto la detección y normalización de irregularidades que impidan el registro normal de los consumos de los suscriptores y/o usuarios, de los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita, de la cual se dejará copia al usuario.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

En caso en que la Empresa deba retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado, deberá informar, durante la visita, al usuario o a quien atienda la diligencia, los motivos que han generado su retiro y deberá dejarse un instrumento provisionalmente mientras se agota la revisión del medidor en el laboratorio. No podrá la Empresa dejar al usuario en servicio directo ya que esto es violatorio del derecho a la medición y en tal caso se configuraría una violación al debido proceso.

En las visitas de inspección y verificación que adelante la Empresa con el objetivo de detectar y normalizar la existencia de una anomalía o irregularidad que impida el registro o medición normal del consumo de un suscriptor y/o usuario, se deberá seguir las disposiciones establecidas en la cláusula 50 del presente contrato.

Cuando un suscriptor y/o usuario no cumpla las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en el presente contrato, estará incurso en una causal de incumplimiento de las condiciones uniformes, más aún cuando se verifique la existencia de una irregularidad o anomalía que afecta la debida prestación, registro y facturación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado. La existencia de una irregularidad en las acometidas y/o en el equipo de medida de un suscriptor y/o usuario facultará a la Empresa a suspender o cortar el servicio de acueducto, además de entablar las acciones policivas o penales a que hubiere lugar.

Ante la existencia de una irregularidad o anomalía en un predio de un potencial suscriptor, la Empresa podrá previo análisis de la situación técnica y legal del inmueble y de la capacidad del potencial usuario legalizar el servicio, ejecutando las obras necesarias para acondicionar la acometida y medir los consumos con los equipos de medida que reúnan las condiciones técnicas exigidas por la prestataria, cuyo costo será asumido por el usuario, para el efecto, solo bastará la firma del responsable del predio o potencial suscriptor en el acta de inspección y verificación en la que se halla consignado el hallazgo irregular por la Empresa. Si el inmueble en el que se legaliza los servicios de acueducto y alcantarillado corresponde al estrato 1,2 y 3 la Empresa podrá financiar automáticamente los costos de conexión y del equipo de medida hasta 36 meses mediante la factura de venta, o un tiempo menor si así lo manifiesta por escrito el potencial suscriptor.



En el caso que el servicio de acueducto obtenido de manera irregular no pudiera ser legalizado de forma individual y en las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, a causa de la existencia de alguna limitación técnica o legal, la Empresa podrá estudiar la posibilidad de suministrarle agua potable de manera provisional por algún medio alternativo permitido por la normatividad vigente, como es el caso de las pilas públicas o macromedidores, siempre que se cumplan con los requisitos exigidos por la norma.

Parágrafo. La persona que sin ser parte del presente CCU se abastezca del servicio de acueducto de manera irregular adquirirá la condición de usuario potencial, se someterá al trámite del presente anexo y a las obligaciones que le fueren aplicables dentro del CCU para la legalización del servicio del cual se ha venido abasteciendo, siempre que sea técnica y legalmente viable, debiendo pagar los perjuicios ocasionados a AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P. por dicha acción.

A continuación se establecen los tipos de irregularidades o anomalías, que se pueden encontrar en las acometidas y/o en el equipo de medida de los suscriptores y/o usuarios, con el fin de alterar o variar unilateralmente y sin consentimiento de la Empresa las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, constituyéndose en un incumplimiento de las condiciones uniformes del Contrato de Prestación de Servicios:

1.1. En la acometidas del suscriptor y/o usuario.

1.1.1. **Acometida no Autorizada:** Es la conexión a la red de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

1.1.2. **Derivación no Autorizada:** Ramificación, división o desviación realizada a partir de una acometida evitando la medición, total o parcial del servicio suministrado la cual no ha sido autorizada por la Empresa.

1.1.3. **Reconexión no Autorizada:** Es el restablecimiento sin autorización de la empresa, de los servicios de acueducto y alcantarillado que habían sido cortados o suspendidos por la misma, con la finalidad de abastecerse del servicio de acueducto de forma clandestina.

Parágrafo: En el corte y reconexión especial del servicio público de acueducto, se realizará el cobro por la realización de obras excepcionales adicionales que impliquen la ruptura de pavimento, de asfalto, de concreto, de ladrillo o de baldosa, así como la reposición de estos materiales, para llevar a cabo el corte o la reconexión, sólo será posible en el siguiente caso:

Cuando se trate de suscriptores o usuarios contra los cuales obre decisión en firme, como consecuencia de haberse conectado fraudulentamente al mismo servicio, pese a encontrarse suspendido o cortado.

En todo caso, la Empresa calculará al cargo asociado a dicha operación, tomando en cuenta los costos unitarios de cada actividad, que se desagregarán en costos de mano de obra, en costos de herramientas y equipos, en costos de transporte de herramientas, equipo, materiales y escombros, así como el componente de administración, imprevistos y utilidades de hasta el veinte por ciento (20%). Para efectos de la determinación del costo de las herramientas, tendrá en cuenta su depreciación.

Se dejará constancia de las situaciones señaladas en los incisos anteriores, en documento que estará en disposición del suscriptor o usuario en sede de la Empresa. Contra esta decisión empresarial en la que se realizan los cobros de la conexión no autorizada y los costos antes referenciados, procederán los recursos de reposición y subsidio de apelación.

Una vez en firme la decisión sobre la desagregación de los costos de la reconexión no autorizada, deberá consignarse en la factura correspondiente.

1.1.4. **Aumento en el Diámetro de la Acometida:** Es el aumento no autorizado por la empresa del diámetro de la acometida.

1.1.5. **Servicio Directo:** acometida en la cual se retira el medidor y se realiza una conexión directa evitando el registro total o parcial del servicio suministrado.

1.2. **Interconexión de predios vecinos no autorizada.** Se presenta cuando el predio de un suscriptor y/o usuario abastece de forma temporal o permanente el servicio de acueducto a otro predio sin autorización de la Empresa.

1.3. **Cambio de Uso.** Cuando se le dé al servicio un uso distinto al convenido con la Empresa, la empresa podrá cobrar el valor de la tarifa según el uso real del servicio, por el número de meses en que se realizó el cobro del servicio de forma errada. En estos casos la Empresa realizará el cambio de uso al inmueble y quedará facultada para cobrar los costos adicionales que se hayan generado por el transporte y gastos operativos.

1.2. **Anomalías o irregularidades en el equipo de medida del suscriptor y/o usuario.**

- 1.2.1. Cúpula perforada.
- 1.2.2. Imán instalado . visible.
- 1.2.3. Turbina con aspas recortadas.
- 1.2.4. Alteraciones en el sistema de transmisión (piñonería).
- 1.2.5. Cuchilla incrustada en el campo magnético.
- 1.2.6. Piñones del tambor numerado con dientes eliminados.
- 1.2.7. alambre o cualquier otro objeto incrustado hacia el interior de la turbina.
- 1.2.8. Agujas o diales desprendidos.
- 1.2.9. Medidor instalado al revés.
- 1.2.10. Medidor parado o frenado.

- 1.2.11. Cualquier otra irregularidad que perturbe, afecte, o imposibilite la medición del consumo en el predio donde se encuentra instalado el medidor.
- 1.2.12. Cúpula quemada
- 1.2.13. Medidor sin cúpula
- 1.2.14. Medidor en contraflujo
- 1.2.15. Otros.

1.3 FORMULA LIQUIDACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

1.3.1. Convenciones:

CPE: Promedio de estratificación.

CPH: Promedio histórico del inmueble.

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

CI: Capacidad instalada.

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

PRC: Periodo de recuperación de consumos.

CF: Consumo facturado.

CDF: Consumo dejado de facturar.

TA: Tarifa de acueducto.

TALC: Tarifa de alcantarillado.

VA: Valor de acueducto.

VTA: Valor total acueducto.

VTALC: Valor total alcantarillado.

OC: Obra civil.

VTR: Valor total a recuperar.

1.3.2. Fórmulas para el cálculo de los consumos dejados de facturar

CPE: Promedio de estratificación.

$$CPE - CF = CDF (TA) = VA$$

$$CPE - CF = CDF (TALC) = VALC$$

$$(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$$

CPH: Promedio histórico del inmueble

$$CPH - CF = CDF (TA) = VA$$

$$CPH - CF = CDF (TALC) = VALC$$

$$(VA (5PRC) + VALC (5PRC)) + OC = VTR$$

CPPCS: Promedio predios condiciones similares.

$$CPPCS - CF = CDF (TA) = VA$$

$$CPPCS - CF = CDF (TALC) = VALC$$



PDF Complete
Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

$(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC=VTR$

CI: Capacidad instalada.

$CI - CF = CDF (TA) = VA$

$CI - CF = CDF (TALC) = VALC$

$(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC=VTR$

CPCI: Consumo posterior a la corrección de la irregularidad.

$CPCI - CF = CDF (TA) = VA$

$CPCI - CF = CDF (TALC) = VALC$

$(VA (5PRC)+VALC (5PRC))+OC=VTR$

2. ETAPA DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS:

Son aquellos actos administrativos, de trámite, preparatorios o definitivos, que adelanta la Empresa, mediante un proceso administrativo, con el fin de investigar:

- a.) Un presunto incumplimiento a las condiciones uniformes contenidas en el presente contrato.
- b.) La existencia de una presunta irregularidad o anomalía en las acometidas, instalaciones o equipo de medida, que impide el correcto registro de los consumos reales del suscriptor y/o usuario, que faculta a la Empresa que mediante un debido proceso, recupere los consumos dejados de facturar, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- c.) Las causas que originaron una desviación significativa

Este procedimiento se aplica en las actuaciones previas a la expedición del acto administrativo o decisión empresarial, tendiente a realizar:

- Una recuperación de consumos dejados de facturar.
- Imponer una sanción no pecuniaria por incumplimiento a las condiciones uniformes del contrato de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, como es el caso de la resolución del contrato de prestación de servicio y corte definitivo.
- Archivar un proceso, por no existir irregularidad o anomalía que conduzca al incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato o a la recuperación de consumos dejados de facturar.

Lo anterior, según lo previsto en el procedimiento de la referencia, el cual se rige por las disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

La Empresa deberá conformar expedientes, con los documentos y diligencias relacionadas con el hecho que originó la actuación administrativa, con el fin de evitar decisiones contradictorias.



2.1 Comunicación de inicio de actuaciones administrativas, por las que se investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicio, o se adelanta una recuperación de consumos dejados de facturar.

La Empresa o el personal autorizado, mediante la correspondiente delegación, previo recaudado del suficiente material probatorio y análisis del mismo, dará a conocer al suscriptor y/o usuario la comunicación de inicio de actuaciones administrativas, mediante diversos medios: escrito, verbal o por medio electrónico. Debiendo asegurar el conocimiento del interesado para garantizar el derecho de defensa y contradicción.

El inicio de la actuación administrativa será comunicado al suscriptor y/o usuarios mediante mensajería especializada, o por cualquier medio idóneo y contendrá como mínimo:

- ✓ Los hechos que sustentan el inicio de la actuación administrativa. El usuario debe encontrar una descripción detallada del resultado de la inspección efectuada en el predio.
- ✓ Las cláusulas específicas del Contrato de Condiciones Uniformes que han sido infringidas por parte del usuario con los hechos evidenciados en la inspección.
- ✓ Una síntesis del procedimiento que se adelantará para establecer si existe un incumplimiento al presente contrato y/o para adelantar el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar.
- ✓ Mención del derecho de defensa y contradicción que le asiste al suscriptor y/o usuario, es decir, de presentar descargos y las pruebas que considere necesarias para desvirtuar los cargos que se le imputan o que le represente un eximente de responsabilidad frente al hallazgo irregular.

2.2 Descargos:

Una vez realizado el inicio de las actuaciones administrativas en la forma antes indicada por parte de la Empresa o el personal autorizado, el usuario, puede pronunciarse y ejercer su derecho a la defensa en cualquier momento de la actuación, siempre y cuando no se haya expedido aún la resolución que ponga fin a la misma, bien sea manifestándose frente a los hechos o las pruebas aportadas por la Empresa en la auto de inicio, o bien frente a cualquier prueba que haya sido solicitada en el transcurso de la actuación y la cual haya sido practicada.

2.3 Etapa Probatoria:

Inicia con la finalización de la etapa de presentación de descargos, la Empresa procederá a analizar el acervo probatorio obrante en el expediente y consecuentemente contar con los argumentos o motivaciones necesarias para tomar una decisión de fondo. La etapa probatoria se adelantará con sujeción siempre al principio de contradicción.



PDF Complete
*Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Tanto el usuario como la Empresa podrán solicitar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición de parte sin requisitos especiales, lo cual se puede hacer en cualquier parte de la actuación administrativa.

En el evento en que el usuario requiera la práctica de pruebas, se podrá ordenar el decreto y practica de pruebas, siempre que éstas sean conducentes, pertinentes y útiles para esclarecer los hechos investigados, o por el contrario, la Empresa deberá comunicar el rechazo de las pruebas inconducentes.

La Empresa podrá cerrar la etapa probatoria cuando considere que las pruebas obrantes en el proceso son suficientes para tomar una decisión de fondo.

La Empresa podrá practicar pruebas de oficio o tener como tales las siguientes:

- ✓ Acta de inspección y/o verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.
- ✓ Cualquier acta de revisión técnica o de operación de cualquier centro de negocios competente para este fin, debidamente aprobada en el procedimiento de calidad de la Empresa.
- ✓ Certificado de calibración y/o inspección expedido por un laboratorio de calibración de medidores y/u organismo de inspección acreditado.
- ✓ Análisis de consumos antes o después de normalizado el servicio de acueducto, acometida, instalaciones y/o equipo de medida del usuario.
- ✓ Fotografías, videos y otros medio gráficos.
- ✓ Las demás que la Empresa considere.

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

2.4 Decisión Final o Acto Administrativo de fondo que da por terminado el proceso administrativo:

Una vez terminada la etapa probatoria y habiéndose dado la oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, la Empresa de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, el régimen de servicios públicos domiciliarios y las decisiones Gerenciales para el efecto, proferirá la decisión definitiva mediante acto motivado, con fundamento en la sana crítica, y las pruebas que reposan en el expediente. En dicho acto administrativo, se resolverán las cuestiones planteadas por el usuario tanto en los descargos como durante el trámite administrativo, con las garantías plenas del debido proceso.

La decisión de fondo que tome la Empresa, respecto al procedimiento administrativo adelantado puede tener los siguientes efectos jurídicos y contractuales:

- En caso que el proceso investigue un presunto incumplimiento de las condiciones uniformes que permita determinar la configuración de una causal de incumplimiento, la disposición final podrá ordenar la resolución del contrato de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y acciones de corte definitivo de los servicios prestados.

- Si el proceso administrativo tiene como fin la recuperación de consumos dejados de facturar, el pronunciamiento de fondo ordenará la recuperación de los meses no facturados estableciendo de forma clara el valor que deberá cancelar el usuario, propietario y/o suscriptor.
- Si una vez desarrolladas las actuaciones administrativas del proceso que investiga un incumplimiento del contrato de prestación de servicios de acueducto y/o alcantarillado, o de una recuperación de consumos dejados de facturar, se comprueba la inexistencia de la conducta irregular tipificada en el presente contrato como causal de incumplimiento, o alguna causal eximente de responsabilidad al suscriptor y/o usuarios, la Empresa según sea el caso en particular, procederá a archivar el procedimiento iniciado.

2.5 Notificación de la Decisión Final.

La Decisión final será notificada personalmente al suscriptor y/o usuarios, la cual se podrá efectuar personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse; en ese caso el autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Otra forma de realizar la notificación personal, es mediante correo electrónico cuando así lo haya autorizado el usuario.

De igual forma, se podrá enviar una citación dentro de los cinco días siguientes a la expedición de la resolución, con la novedad, que si se desconoce la dirección, el fax o el correo electrónico, la citación se deberá publicar en la página web de la Empresa o en un sitio de acceso al público de la misma por cinco días. Si el usuario no se hiciera presente en el término de cinco (5) días hábiles de haber sido enviada la citación, se enviará un aviso junto con copia íntegra de la decisión a la dirección, fax o correo electrónico; la notificación se entenderá realizada al día siguiente de recibir la comunicación por aviso.

Si no se conoce cualquiera de las anteriores direcciones, se publicará por 5 días en la página web o se fijará en un lugar de acceso público de la empresa, en este caso la notificación se surte al día siguiente del retiro del aviso.

Se entenderá que la notificación se hizo por conducta concluyente, cuando el usuario manifieste que conoce el contenido de la decisión.

La EMPRESA tendrá un plazo máximo de tres (3) años para emitir una decisión final dentro de un proceso por incumplimiento de las condiciones uniformes del presente contrato, término que se contará a partir de la fecha en que se detectó el hallazgo irregular y quedo registrada mediante acta de inspección y verificación de las instalaciones, acometidas y/o equipo de medida.

3. Agotamiento de Recursos contra los Actos Administrativos de la Empresa.

Mediante el agotamiento de recursos en sede de la Empresa, se da la oportunidad al suscriptor y/o usuario para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por La Empresa. Los recursos contra el acto administrativo definitivo, es decir, al que pone fin al proceso, se pueden interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto.

Contra la decisión que ordena la recuperación de consumos dejados de facturar, o un incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado proceden los siguientes recursos:

3.1 Recurso de Reposición y subsidiario Apelación. Estos recursos se interponen en un mismo escrito ante el Representante Legal de la Empresa, dentro de los 5 días hábiles siguientes al acto que notifico la decisión final, señalando el número del acto administrativo o decisión empresarial que recurre.

El recurso de reposición, lo resuelve el mismo funcionario que expidió el acto administrativo que pone fin a la actuación, y el recurso subsidiario de apelación, lo resuelve la Superintendencia de Servicios Públicos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito, que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse los recursos de ley por medios electrónicos.

La Empresa está en la obligación de resolver el recurso de reposición, dentro los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día de su radicación o presentación.

En el caso en que en relación con los recursos de ley interpuestos por el suscriptor y/o usuario sea necesario practicar pruebas o decretarla por oficio por parte de la Empresa, se señalará para ello un término no mayor a treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga del término exceda de treinta (30) días.

Si la Empresa por alguna razón rechaza el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja.

3.2 El Recurso de Queja, solo procederá en el evento en que se niegue el recurso de apelación, de éste recurso se podrá hacer uso, solo dentro de los 5 día hábiles siguientes a la notificación de la decisión que haya negado el recurso.

Para las notificación de las decisiones tomadas frente a los recursos, se deberá cumplir con las disposiciones sobre las notificaciones de los actos administrativos, establecidas en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ejecutoriado el acto administrativo que impuso la recuperación del consumo dejado de facturar o el incumplimiento al contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado de la Empresa, se deberá acatar su decisión, en caso de tener inmersa el cobro de un valor por concepto de recuperación de consumos dejados de facturar, la Empresa exigirá su pago y lo incluirá en la factura del servicio.



La factura que contenga la inclusión del valor de la recuperación de consumos dejados de facturar, o la resolución en firme que imponga su recuperación prestará mérito ejecutivo.

No procederán recursos contra la factura que contenga el valor de una recuperación de consumos dejados de facturar o por cualquier otro concepto pecuniario, que haya sido objeto del debido proceso administrativo por parte de la Empresa al que se haya vinculado en debida forma al suscriptor y/o usuario; ni con una petición posterior, que pretenda discutirla, si con éstos se busca debatir un asunto que debió argumentarse o alegarse en alguna etapa del proceso administrativo respectivo.

4.- TRANSACCIÓN O ACUERDO DE PAGO:

La Empresa, mediante su personal autorizado según delegación expresa y los suscriptores o usuarios, podrán transar en cualquier etapa del proceso administrativo los valores de los consumos dejados de facturar, anterior a la adopción de la decisión final.

Para los efectos de lo tranzado la Empresa cobrará al usuario las sumas tranzadas en consideración a las condiciones pactadas en las cláusulas contenidas en el contrato de transacción, y las sumas pactadas se cobrarán a través de las facturas del servicio del predio objeto de los procesos administrativos en mención, las cuales serán pagaderas en las fechas que figuren en el respectivo contrato.

No obstante el incumplimiento del suscriptor y/o usuario de las clausulas contenidas en el contrato de transacción suscrito por las partes, durante tres (3) facturas del servicio consecutivas, da derecho a la Empresa a dar por resuelta la financiación realizada sobre los valores transados y consecuentemente incluir en la próxima factura del usuario el valor total de los consumos adeudados, sin tener en cuenta las concesiones realizadas en el contrato de transacción, junto con los intereses a que hubiere lugar. Así mismo, facultará a la Empresa para que inicie las acciones legales pertinentes para perseguir el cobro de lo adeudado.

5.- COMPETENCIA JUDICIAL:

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente contrato, la Empresa podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar, especialmente las relacionadas con el tipo penal de defraudación de fluidos y colocar los hechos en conocimiento de la autoridad competente; así como adelantar los procesos ejecutivos pertinentes y conducentes para perseguir el pago de obligaciones adeudadas por parte del suscriptor, propietario y/o usuario por concepto del consumo de acueducto y alcantarillado y demás cobros conexos a estos servicios.

Artículo 52. Cobros de conceptos, bienes y servicios diferentes a los relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de los que trata la Ley 142 de 1994.

La Empresa podrá incluir en las facturas que emite por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, cuotas derivadas de créditos, bienes u otros servicios diferentes a

los prestados por ésta, otorgados a los usuarios, garantizando las facilidades que le permitan al suscriptor y/o usuario cancelar la tarifa correspondiente al servicio público de acueducto y alcantarillado.

La Empresa no podrá suspender los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

Respecto al valor de las cuotas derivadas de tales créditos, bienes o servicios adicionales, se deberán totalizar de manera separada a los servicios de acueducto y alcantarillado prestados, de modo que quede claramente diferenciado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, no generarán solidaridad respecto del propietario del inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa y escrita.

Para efectos del cobro de otros conceptos adicionales en las facturas de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que el cobro adicional no derivado de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cuente con un acuerdo previo que lo soporte.
2. Que para la realización del cobro adicional en la factura no derivado de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa, se cuente con la autorización escrita del suscriptor y/o usuario.
3. Que el valor correspondiente a los cobros adicionales a facturar no derivados de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se totalice por separado de estos servicios públicos de modo que quede claramente expresado cada concepto.
4. Que el no pago de los cobros adicionales no derivados del servicio público, no genere suspensión del mismo.

PARAGRAFO: La Empresa podrá cobrar bienes y servicios adicionales mediante la factura a los suscriptores y/o usuarios que así lo autoricen expresamente, relacionado con actividades de reparación de daños y servicios prestadas en las instalaciones internas de éstos, los cuales son de naturaleza diferente a los servicios y actividades propias prestados por la Empresa en el mantenimiento y reparación de las redes locales (matrices y secundarias). Entre las actividades que puede cobrar adicionalmente a los suscriptores y/o usuarios se encuentran:

1. Reparación de fugas en acometidas o en cajilla
2. Reposición, cambio o instalación de registros antifraude
3. Suplemento de la red por robo o sustracción de medidor
4. Reposición de acometida acueducto y alcantarillado por antigüedad
5. Sondeo en acometidas de Alcantarillado
6. Bombeo en acometidas de Acueducto
7. Daños en redes de distribución ajenos al mantenimiento realizado por la Empresa
8. Reparación y mantenimiento de caja de inspección
9. Reparación de la red domiciliaria
10. Cobro de material y mano de obra civiles empleados en las actividades y servicios adicionales prestados por la Empresa.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

11. Visitas técnica a solicitud del usuario que no sea producto de una obligación de la Empresa según lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios.
12. Atención a las solicitudes de supervisión técnica de obras, diseños y asesorías de constructores, urbanizadores y/o particulares.

Los materiales instalados y mano de obra por cada uno de servicios prestados serán cobrados según la lista de precios que disponga la Empresa mediante el respectivo documento aprobado en el sistema de gestión de calidad.