

LOS ASPECTOS COMERCIALES DE NUESTRA OCSAS

Cartilla 3



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia
Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE)

CARTILLA 2. ADMINISTRANDO NUESTRA OCSAS

Serie “Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales”
Guía para prestadores de servicios comunitarios de agua y saneamiento en áreas rurales

EQUIPO TÉCNICO

ASOCIACIÓN DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS
PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA
Y SANEAMIENTO DE COLOMBIA – AQUACOL

Yadira Gutiérrez González,
Presidenta

Anyela Patricia Torres Paz,
Dir. Ejecutiva

Shirley Paola Tamayo Andrade, Asesora
Johanna Vidal Gómez, Asesora

EMBAJADA DE SUIZA EN COLOMBIA -
AYUDA HUMANITARIA Y DESARROLLO
(COSUDE)

Luz Ángela Bernal,
Jefe Adjunta

Viviana Angulo Quisoboni,
Coordinadora ASIR-SABA

Tania Marinela García,
Asesora en Fortalecimiento

EQUIPO EDITORIAL

PRODUCCIÓN DE LA SERIE

Shirley Paola Tamayo A.
Anyela Patricia Torres Paz
Yadira Gutiérrez González

EDICIÓN, CORRECCIÓN DE ESTILO

Shirley Paola Tamayo A.

ILUSTRACIONES

Yair Moreno Escobar “YAMORE”

ASESORÍA EN CONTENIDOS

Tania Marinela García

DIRECCIÓN CREATIVA DEL DISEÑO

Johanna Vidal Gómez

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

John Rivera Loaiza

Primera Edición, Septiembre de 2017.

Esta publicación fue desarrollada con el apoyo de la Embajada de Suiza en Colombia – Ayuda Humanitaria y Desarrollo (COSUDE). Las opiniones y contenidos aquí expresados no son responsabilidad de la Embajada.

Para citar la fuente:

Asociación de Organizaciones Comunitarias Prestadoras de Servicios Públicos de Agua y Saneamiento de Colombia – AQUACOL

Cartilla 1. PARA QUE NUESTRA OCSAS EMPIECE A TRABAJAR, SE DEBE ORGANIZAR
Serie “Gestionemos el agua y el saneamiento en nuestras comunidades rurales”
Cali, Colombia. 2017



CONTENIDO

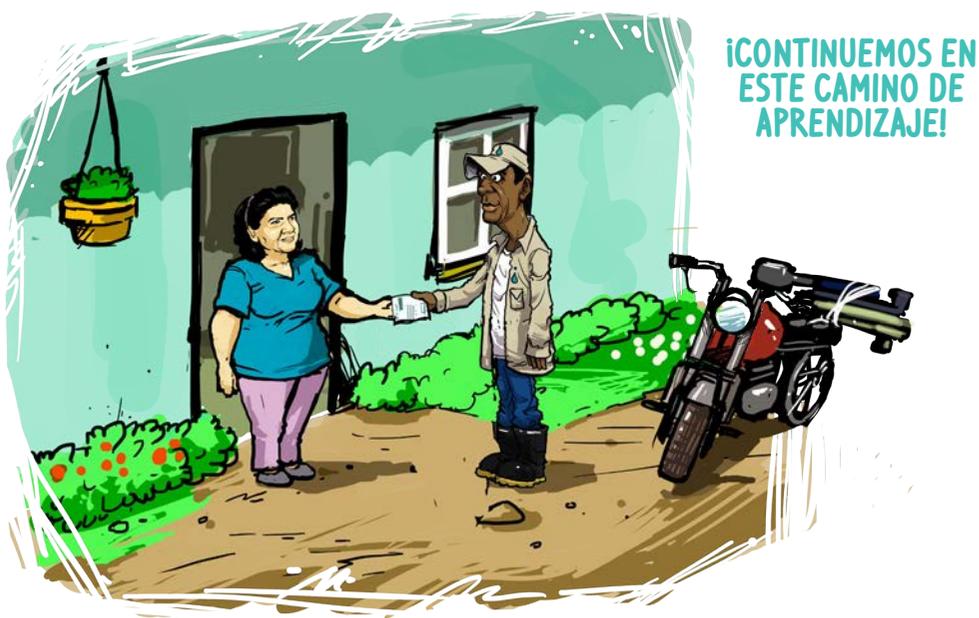
PRESENTACIÓN	4
APROPIEMOS CONCEPTOS: PALABRAS CLAVE PARA GESTORES Y GESTORAS COMUNITARIAS DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO	5
LA GESTIÓN COMERCIAL. GENERALIDADES.....	7
CONOZCAMOS LOS PROCESOS COMERCIALES DE NUESTRA OCSAS	8
REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE SUSCRIPTORES	10
CONTROL DE MEDICIÓN DEL CONSUMO DE AGUA	15
DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE UNA ESTRUCTURA TARIFARIA (COSTOS Y TARIFAS)	20
FACTURACIÓN, COBRANZA Y RECAUDO	22
ATENCIÓN A LOS USUARIOS – OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	40
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	48

PRESENTACIÓN

Esta Cartilla de la Serie orientará a nuestra OCSAS sobre los aspectos comerciales que debemos llevar a cabo en la prestación de los servicios de agua y saneamiento. Los aspectos comerciales son aquellos que incluyen los procesos desde el reconocimiento de los usuarios, así como la clasificación (...) y la forma en que se va a cobrar el servicio, o sea las actividades de cálculo de tarifas, facturación y recaudo.

De igual manera, conoceremos la importancia de mantener una relación armónica con nuestros usuarios y usuarias, mediante la definición de actividades para su atención y el manejo de las Peticiones, Quejas y Recursos que puedan realizar frente a la prestación del servicio.

Gestoras y Gestores Comunitarios del Agua y el Saneamiento, los procesos comerciales son fundamentales porque, de su buen manejo, depende la relación con nuestros usuarios y usuarias, y la disponibilidad de recursos suficientes para que nuestra OCSAS sea sostenible y podamos llevar a cabo nuestra misión, minimizando los riesgos financieros y comunitarios.



APROPIEMOS CONCEPTOS: PALABRAS CLAVE PARA GESTORES Y GESTORAS COMUNITARIAS DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO

C CARGO FIJO: valor unitario por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de consumo.

CARGO POR UNIDAD DE CONSUMO: valor unitario por metro cúbico que refleja el costo del servicio según el nivel de consumo.

CATASTRO: censo estadístico de los suscriptores y usuarios de la OCSAS, conjunto de registros y procedimientos que nos permite identificar, caracterizar y localizar a los suscriptores y sus acometidas, además de conocer características del servicio que estamos prestando.

CONEXIÓN DOMICILIARIA: red que se desprende de la tubería de distribución del acueducto y la instalación hidráulica interna de la vivienda. (Decreto 1077 de 2015 Artículo 2.3.4.4.3.).

CONSUMO: cantidad del servicio recibido por un usuario en un periodo determinado y registrado en un medidor. Cuando exista medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual y la anterior, siempre y cuando el medidor funcione correctamente. En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o de usuarios en condiciones similares.

D DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: son los aumentos o reducciones en los consumos de agua presentados en el periodo de lectura, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos si la facturación es bimestral o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación

E ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: clasificación de las viviendas de acuerdo con las características de construcción y disponibilidad de vías, medios de transporte, servicios públicos y demás parámetros adoptados por el DNP. Es deber de cada municipio hacer la estratificación, adoptarla y entregarla a las empresas de servicios públicos para su aplicación con fines de establecer los subsidios y las contribuciones. (Artículo 14.8 Ley 142 de 1994)

ESTRATO SOCIOECONÓMICO: nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica. Legalmente existe un máximo de seis estratos socioeconómicos: Estrato 1 o Bajo-Bajo; Estrato 2 o Bajo; Estrato 3 o Medio-bajo; Estrato 4 o Medio; Estrato 5 o Medio alto y Estrato 6 o Alto. (Ley 142 de 1994)

F FACTURA: documento en el que se detallan los valores a cobrar al usuario por concepto de la prestación del servicio recibido (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.1.1.1).

M MEDIDOR: instrumento que registra la cantidad de agua que se consume en cada inmueble (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.1.1.1).

N NUID: número Único de Identificación del Suscriptor, que asigna la OCSAS a cada predio que presta un servicio.

P PETICIÓN: solicitud que presenta un usuario a la OCSAS para recibir una información, una explicación, un documento.

Q QUEJA: manifestación de la inconformidad que hace un usuario a la OCSAS con relación a la prestación del servicio.

R RECURSO: acción que interpone un usuario contra la decisión de la OCSAS ante el requerimiento que haya interpuesto.

S SERVICIO RESIDENCIAL: servicio que la OCSAS presta en casas y viviendas, donde el servicio se destina principalmente a satisfacer las necesidades básicas de la familia, también los pequeños negocios comerciales

SERVICIO NO RESIDENCIAL: servicio que la OCSAS presta para usos Industrial, Comercial y Oficial

SUBSIDIOS: porción de la tarifa que es financiada por el estado, para los estratos 1,2 y 3 (Decreto 1077 de 2015 Artículo 2.3.4.1.1.1)

SUSCRIPTOR: persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.1.1.1).

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

T TARIFA: Precio que pagan los usuarios del servicio público a la OCSAS a cambio de la prestación del servicio recibido.

U USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, se le denomina también consumidor. (Decreto 1077 de 2015, Artículos 2.3.1.1.1 y 2.3.4.1.1.1).

LA GESTIÓN COMERCIAL. GENERALIDADES

Los procesos comerciales son importantes para nuestra sostenibilidad como OCSAS, la puesta en acción de las actividades comerciales nos invita a establecer una relación muy cercana OCSAS - Usuario, esto implica conocerlos para satisfacer sus expectativas del servicio y que ellos también reconozcan sus responsabilidades con el servicio que se presta.

De los criterios administrativos que se apliquen para cumplimiento y desarrollo de los procesos comerciales, depende el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

La Gestión Comunitaria del Agua y el Saneamiento debe asumir sus responsabilidades de acuerdo con las condiciones y posibilidades locales, pero teniendo siempre presente alcanzar las metas.

Es importante que sensibilicemos a nuestros usuarios y usuarias del acueducto, sobre el valor de los beneficios sociales que entregamos las OCSAS.

El respaldo de los usuarios aporta significativamente a la sostenibilidad de nuestra organización y por supuesto al bienestar de las comunidades en términos de comodidad por contar con el servicio, economía, equidad, valorización de sus propiedades, calidad de vida, etc.

Recuerda que

Estamos suministrando un servicio, lo que significa la entrega de un producto a cambio de un precio, es decir, el que se factura. **No cobramos el agua sino lo que implica prestar el servicio**

Como OCSAS debemos reconocer los costos que implica prestar el servicio y fijar unos precios, para que el cobro sea equitativo y justo, realizando un cálculo de costos y tarifas.

El agua que suministramos debe ser medida, para que el cobro sea justo. De la satisfacción de nuestros usuarios al recibir el servicio, depende el grado de cumplimiento del pago, cantidad de recepción de quejas por inconformidad del servicio y su compromiso con el cuidado del agua.

Debemos prestar una adecuada atención a los usuarios, con mecanismos de recepción y tramites de las peticiones, quejas y recursos (...) en la menor brevedad posible.

CONOZCAMOS LOS PROCESOS COMERCIALES DE NUESTRA OCSAS

Los procesos que debemos llevar a cabo en la gestión comercial de nuestra OCSAS, las actividades que debemos realizar para su cumplimiento y los beneficios que nos proporciona realizarlas, las podemos ver en el siguiente cuadro:

Proceso	1. Registro y Clasificación de los suscriptores y usuarios (Puede ser manual o sistematizado)
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción del un censo de usuarios, a partir del cual se elabora el Catastro de suscriptores • Actualización permanente del catastro de suscriptores
Finalidad	Contar con información y registros actualizado de nuestros usuarios, las características de los lugares a donde debemos hacer llegar el servicio, lo que luego nos va a facilitar el tomar decisiones para la medición de los consumos y entrega de la facturación
Proceso	2. Control y medición de los consumos o medición del servicio
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Definición e implementación de procedimientos para medición y/o aforos del consumo de agua de los usuarios. • Seguimiento al funcionamiento de los medidores. • Reporte de información de medición al área encargada de la facturación
Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los consumos de nuestros usuarios para promover el uso eficiente del agua. • Contar con información de los consumos por usuario, para ser justos en el cobro de la tarifa, y que esta dependa de la cantidad de agua que se consuma. • Identificar posibles fugas o pérdidas del agua, ya sea en daños al interior de las viviendas de los usuarios, o en las redes y accesorios del sistema
Proceso	3. Definición y Aplicación de una estructura tarifaria (Costos y Tarifas)
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Calculo y socialización de una tarifa (estudio de costos y tarifas), de acuerdo con lo expedido por el regulador, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. • Socialización a nuestros usuarios de los valores resultantes del estudio de costos y tarifas. • Aplicación de las tarifas resultantes del estudio de costos y tarifas para el cobro del servicio de acuerdo a los consumos y a la estratificación o categoría de suscriptor

Finalidad	<p>Determinar el valor a cobrar a mis suscriptores, para poder recuperar los costos y gastos de la prestación del servicio que hace nuestra OCSAS, sin caer en cobros excesivos, o cobros por debajo de lo que nos esta implicando hacer llegar el agua a las viviendas. Esto es necesario para la sostenibilidad de nuestra OCSAS.</p> <p>Dar a conocer a mis usuarios de donde proviene la tarifa que se les cobra, y para que son utilizados estos recursos, enfatizando que los costos cobrados en tarifa corresponden a los incurridos en operación y administración, y que no se está cobrando el agua sino el servicio.</p> <p>Con el estudio de costos y tarifas de acuerdo a lo que exige la ley se tiene uno de los requisitos cumplidos para acceder a los recursos que otorga el Municipio que son los subsidios a la tarifa de nuestros suscriptores estrato 1,2 y 3</p>
Proceso	4. Facturación, cobranza y Recaudo
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de la información de medición de consumos. • Elaboración de la factura mediante la cual cobramos a nuestros suscriptores el servicio prestado. • Definición de la forma de recaudo o recepción del pago que hacen nuestros suscriptores. • Definición de estrategias para concientizar a nuestros suscriptores de la importancia del pago de la tarifa.
Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que lo cobrado a nuestros suscriptores se haga conforme a los consumos de agua que hayan realizado en el periodo de la facturación. • Expedir con oportunidad la factura mediante la cual se hace el cobro a los suscriptores. • Promover la cultura de pago en nuestros suscriptores, que garantice la sostenibilidad financiera de nuestro acueducto. Generar flujo de caja. • Identificar el nivel de recursos recaudados frente a lo facturado, y advertir a las directivas de nuestra OCSAS la morosidad
Proceso	5. Atención a nuestros usuarios
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un medio efectivo para que nuestros usuarios puedan hacer sus peticiones, quejas y recursos – PQR • Registro y atención a las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR • Efectuar seguimiento a las PQR de nuestros usuarios
Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atender con oportunidad las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR de nuestros usuarios. Esto genera credibilidad en el trabajo de nuestra OCSAS y refleja el compromiso que tenemos por solucionar las situaciones que afectan la prestación de un buen servicio. • Contar con información que nos permita prestar un mejor servicio, adaptado a las necesidades de nuestra comunidad

REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE SUSCRIPTORES

Antes de avanzar en lo que implica este proceso en nuestra OCSAS, y como lo vimos en el glosario, es importante que tengamos claridad en la diferencia entre usuario y suscriptor del servicio que prestamos. Veamos:

Usuario:

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario, bien sea como propietario del inmueble, de la conexión o como receptor del servicio. Todos somos usuarios del servicio.

Suscriptor:

Persona natural o jurídica con la que nuestra OCSAS celebra el contrato de servicios públicos domiciliarios, también llamado Contrato de Condiciones Uniformes - CCU. Es a nombre de quien emitimos facturación y efectuamos el cobro por el servicio prestado.

Una vez aclarados los dos términos, continuemos y conozcamos el instrumento, mediante el cual registramos y clasificamos a nuestros suscriptores, **el Catastro de Suscriptores**.

¿Qué es un catastro de suscriptores?

El Catastro de suscriptores se puede definir como el conjunto de registros y procedimientos que nos permiten identificar, caracterizar y localizar a los suscriptores y sus acometidas, además de conocer características del servicio que estamos prestando.

¿Cómo se construye el Catastro de Suscriptores?

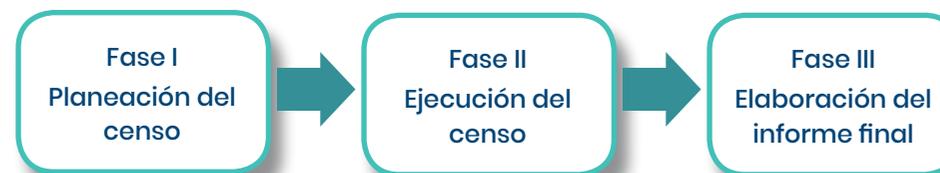
La principal fuente de información para elaborar el Catastro de Suscriptores es el **Censo de Usuarios**, a través del cual obtenemos detalles técnicos (hasta donde llegan la redes del servicio), demográficos, qué cantidad de población o habitantes atendemos, información del uso del agua y, además, nos ayuda a diferenciar entre usuarios, suscriptores actuales y suscriptores potenciales.

Con esa identificación clara de quiénes son nuestros suscriptores, procedemos a crear, para cada uno de ellos, el Número Único de Identificación Domiciliaria (NUID), que es un código que identifica a cada suscriptor de nuestro servicio, es algo así como el número de identificación

de nuestro suscriptor. Con la información del censo también podemos actualizar el mapa general de la zona de prestación de los servicios, insumo importante e indispensable para llevar a cabo la ruta o recorrido para la lectura de medidores, la entrega de la facturación y cómo hacer la cobranza.



Conozcamos las Fases y el paso a paso para construir nuestro Censo de Usuarios



Fase I. Planeación y Programación del Censo
Paso 1. Organización del personal que va a apoyar la realización del Censo
Definición del personal que se necesita para elaborar el censo, sus funciones y los requerimientos. Un ejemplo de equipo de trabajo para un censo puede ser: supervisor, encuestadores, una persona que reciba la información y la empiece a compilar y procesar
Definición de formularios de censo (ver modelo en ANEXO 1). <i>Este aspecto es muy importante porque es el diseño de las preguntas que se van a realizar vivienda por vivienda y es el que recoge la información del Catastro de suscriptores.</i>
Cronograma de actividades Presupuesto de gastos (descripción de los recursos necesarios para el censo y su valor, por ejemplo tablas de apunte, fotocopias, perifoneo)
Paso 2. Promoción del Censo
Determinación de las necesidades de promoción Preparación de la campaña Definición del medio de divulgación, aquí podemos pensar en el medio de comunicación que más se usa en la localidad Diseño del material y promoción de divulgación

Paso 3. Preparación de información catastral y de usuarios
Obtención del plano general de la localidad Actualización del plano de la localidad Lista actualizada de usuarios de los servicios
Paso 4. Diseños de rutas
Diseño de rutas, esto es el recorrido más factible, cómodo y eficiente para hacer el censo Verificación y reconocimiento de rutas Asignación de códigos a los usuarios Identificación de cada predio Dibujo del plano de rutas.
Paso 5. Selección de encuestadores
Contratación o vinculación Entrenamiento. Se sugiere hacer una practica con los encuestadores para que se familiaricen con el formato.
Paso 6. Programación de encuesta
Distribución de personal asignación de parejas Fijación de horarios, distribución de predios Preparación de material y formulación
Fase II. Ejecución del Censo
Levantamiento de encuestas Verificación y confrontación de datos Procesamiento de datos Listado de resultados
Fase III. Informe final
Resultado del Censo Ajuste y novedades del catastro de suscriptores Recomendaciones y anexos

Fuente: Adaptado de Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Viceministerio de Agua y Saneamiento en la Cartilla No. 5. Catastro de Usuarios. Municipios Menores, zonas rurales y áreas urbanas específicas en el año 2008

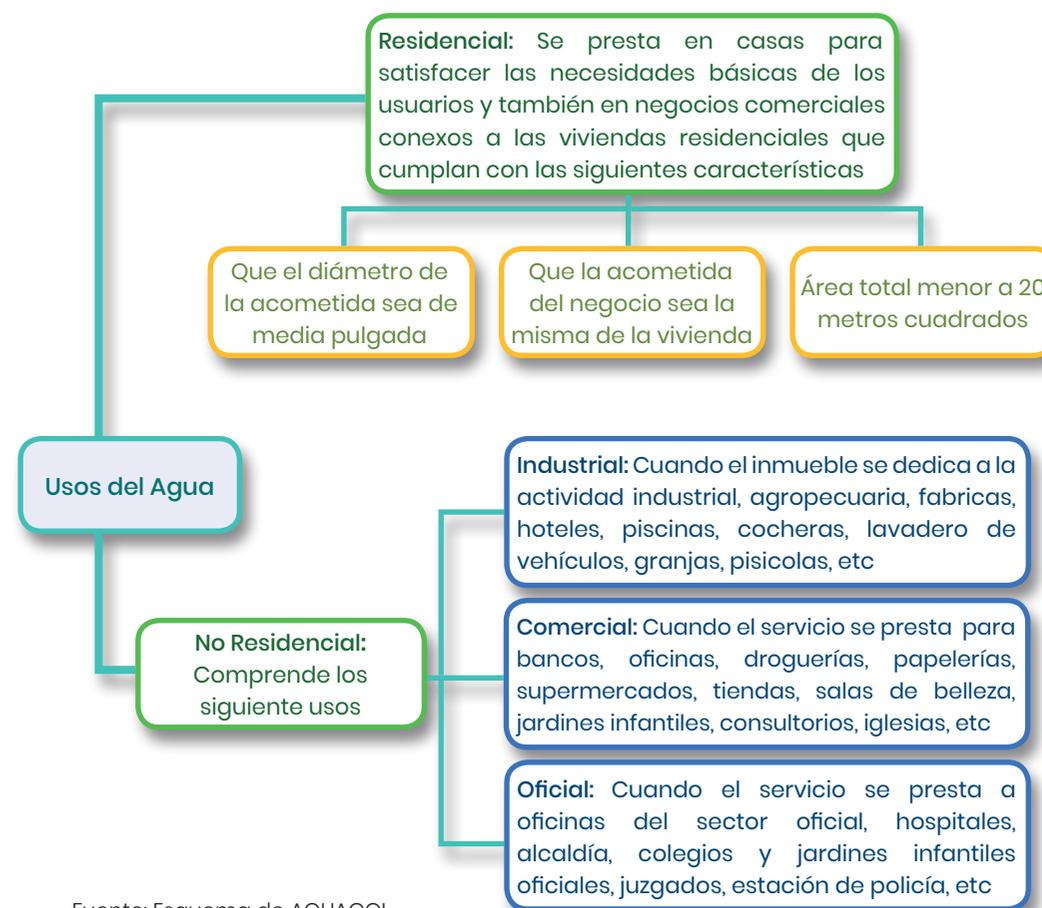
La descripción de los datos que nos va a arrojar el censo para la elaboración del Catastro de suscriptores contiene:

Información a diligenciar	Breve descripción										
Codificación o establecimiento del NUID	<p>Es un Número Único que Identifica a cada suscriptor y su domicilio, como se mencionó anteriormente este número se llama NUID.</p> <p>Para definirlo hay que previamente numerar las rutas o recorridos que obedecen a como esta distribuido el servicio por la localidad, para la definición de estas rutas se debe considerar el recorrido más eficiente que le permita una adecuada toma de lectura de los medidores y entrega de facturas al fontanero. La ruta será el primer número que contenga el NUID. Generalmente y de acuerdo al tamaño de la localidad, la ruta puede definirse por 2 dígitos, por ejemplo 01, 02, 03, ect.</p> <p>El segundo componente del NUID es la localización de la conexión, la cual se define según la ubicación del inmueble, en orden secuencial, se recomienda que la numeración se componga de 4 números en orden de 10 en 10, o sea 0010, 0020, 0030...etc., esto con el fin de dar espacio entre un predio y otro, por si solicitan una nueva conexión en caso de realizar división del inmueble.</p> <p>El NUID de acuerdo a los explicado por ejemplo para la primera vivienda de una OCSAS puede ser:</p> <div style="text-align: center;"> <table style="margin: auto;"> <tr> <td>Ruta</td> <td></td> <td>Localización</td> <td></td> <td>NUID</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">01</td> <td style="font-size: 2em;">+</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">0010</td> <td style="font-size: 2em;">=</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">010010</td> </tr> </table> </div>	Ruta		Localización		NUID	01	+	0010	=	010010
Ruta		Localización		NUID							
01	+	0010	=	010010							
Identificación del Suscriptor	Indicar nombres y apellidos completos y su identificación.										
Dirección del Inmueble	Registrar la dirección exacta donde se presta el servicio y se enviará la factura de cobro. Si en nuestra comunidad no hay nomenclatura, anexas el dato de ubicación tradicional de la vivienda, haciendo referencia a algún sitio cercano, como una vía, una quebrada u otro lugar de referencia.										
Clasificación de los Usos del Agua	Identificar los usos del agua que se tienen dentro del inmueble y clasificarlos según su beneficio (Ver imagen, clasificación usos del agua).										

Usos y Estratificación ¹	<p>Existe uso residencial, oficial, comercial e industrial.</p> <p>Uso residencial: se presta en casas y viviendas, donde el servicio se destina principalmente a satisfacer las necesidades básicas de la familia, El uso residencial se clasifica por estratos socio económicos, como sigue:</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Bajo-Bajo</td> <td>4. Medio</td> </tr> <tr> <td>2. Bajo</td> <td>5. Medio – Alto</td> </tr> <tr> <td>3. Medio – Bajo</td> <td>6. Alto</td> </tr> </table> <p>El alcalde a través del Departamento Nacional de Planeación, es el responsable de adoptar La estratificación urbana y rural (Art. 101 – Ley 505 de 1994).</p> <p>Los inmuebles No Residenciales comprenden los usos Industrial, Comercial y Oficial (carecen de estrato socioeconómico – Congreso de la República Ley 142 de 1994 Capítulo IV artículos del 101 al 103).</p>	1. Bajo-Bajo	4. Medio	2. Bajo	5. Medio – Alto	3. Medio – Bajo	6. Alto
1. Bajo-Bajo	4. Medio						
2. Bajo	5. Medio – Alto						
3. Medio – Bajo	6. Alto						
Fecha de Registro	Registrar el día mes y año, que nuestra OCSAS inicia a prestar el servicio solicitado por el suscriptor.						
Estado del Medidor	Especificar en qué condiciones se encuentra el medidor en el momento de realizar el catastro de suscriptores, identificando si está en buen estado, dañado o sin medidor. Con esta información nuestra OCSAS podrá obtener una relación de medidores dañados o que falten por instalar y programar una jornada para instalación o cambio.						
Código del Medidor	Registrar que código de fábrica tiene el medidor en el momento del catastro de suscriptores, información muy pertinente para que nuestra OCSAS controle y verifique que el usuario no haya cambiado el medidor instalado.						
Servicio que se Presta.	Registrar que servicio se presta en el predio: Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo						
Hogar Comunitario	Identificar si el predio corresponde a la clasificación de los hogares comunitarios o sustitutos certificados por el ICBF de acuerdo con el Decreto 3590 del 20 de septiembre de 2007.						
Aforo Acueducto	Identificar los predios donde por alguna circunstancia no se puede medir el agua consumida						

En el esquema que veremos a continuación se presenta la **clasificación de usos de agua**.

1. Más adelante revisaremos porqué es importante la estratificación.



Fuente: Esquema de AQUACOL

CONTROL DE MEDICIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

Este proceso es el más adecuado para que nuestra OCSAS cobre el servicio que presta. El suscriptor tiene el derecho de exigir que su consumo sea medido, es importante que cada suscriptor tenga su medidor, siempre y cuando las condiciones técnicas del sistema lo permitan.

Si las condiciones técnicas no permiten instalar aparatos de medición, se puede tener macromedidores localizados en diferentes sectores o ramales de la red, donde se pueda medir la cantidad de agua que se está suministrando y se estimará el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos. – Art.1 de la Res.364 de 2006.

Si las condiciones técnicas no permiten tampoco instalar macromedidores, el operador de red tendrá que aforar el caudal de entrada diario al tanque de almacenamiento. Este valor menos las pérdidas de agua da como resultado la cantidad de agua producida y suministrada a los usuarios, dicha cantidad dividida entre el total de suscriptores arroja un promedio de consumo y dotación estimada por suscriptor.

Es importante destacar que, además de ser un derecho, la medición es una obligación que exige la norma

Res.151 de 2001.

Art. 2.1.1.2: Plazo máximo el 21 de julio de 2001 para instalar los micromedidores a todos los usuarios.

Art. 2.1.1.7 Análisis económicos que demuestren la conveniencia de utilizar mecanismos de medición y racionalización.

Art. 2.1.1.6 Exceptúa de la obligación de micromedir aquellos lugares o zonas en donde el consumo medio aforado por usuario sea menor o igual a 10 metros cúbicos/usuario/mes.

Y quién asume los costos de los micromedidores?

El suscriptor es quien asume el costo del medidor, en este sentido, nuestra OCSAS pueden instalar los medidores y trasladar sus costos al suscriptor, o este lo puede adquirir de manera independiente, y la OCSAS lo aceptará, siempre y cuando reúna las condiciones técnicas necesarias, tal como lo establece el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

¿Por qué es importante la medición?

- Porque mediante la medición podemos controlar si estamos haciendo uso racional del agua; también nos ayuda a detectar problemas como escapes o fugas de agua por averías en la tubería o en otro lugar del sistema.
- Porque como OCSAS nos permite planear y racionalizar las inversiones y los costos del servicio.
- Porque nos permite generar conciencia de los consumos de agua, y promover el uso racional de la misma.
- Porque a partir de esa conciencia, tendremos a reducir el consumo del agua, cuidando nuestro preciado recurso.
- Porque podemos hacer un cobro del servicio más justo y equitativo, cada suscriptor pagará de acuerdo a lo que consuma.
- Porque nos permite identificar posibles fugas, o desviaciones significativas en el consumo regular de las familias.

Con el fin de promover el uso eficiente del agua, y diferenciar el cobro de las tarifas de acuerdo al consumo, en Colombia se han establecido unos rangos de consumo, que a continuación presentaremos.

Rangos de consumo

Antes, aclaremos que cuando hablamos de consumo, hacemos referencia a la cantidad de metros cúbicos de agua que utiliza un suscriptor para satisfacer sus necesidades durante un período de tiempo determinado (mensual / bimestral).

Ahora bien, veamos cuáles son los rangos de consumo y la normativa que lo ha determinado:

Normatividad		
Definición. Resolución 151 de 2001 expedida por la CRA		
Consumo Básico / m3	Consumo Complementario / m3	Consumo Suntuario / m3
Es aquel que satisface las necesidades esenciales o básicas de una familia, el cual se ha fijado en 20 m3 mensuales por suscriptor facturado.	Es el consumo ubicado en la franja entre los 20 y los 40 m3 mensuales por suscriptor facturado.	Es el consumo mayor a 40 m3 mensuales por suscriptor facturado.
Normatividad		
Rangos de consumo. Resolución 750 de 2016 expedida por la Comisión de Regulaciones Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.		
Ahora dependen, de la altitud de los municipios		
Consumo Básico / m3	Consumo Complementario / m3	Consumo Suntuario / m3
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar		
Consumo Básico / m3	Consumo Complementario / m3	Consumo Suntuario / m3
Fijado en 11 m3 mensuales por suscriptor facturado	Mayor de 11 m3 y menor o igual a 22 m3 mensuales por suscriptor facturado.	Mayor a 22 m3 mensuales por suscriptor facturado
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar		
Consumo Básico / m3	Consumo Complementario / m3	Consumo Suntuario / m3
Fijado en 13 m3 mensuales por suscriptor facturado.	Mayor de 13 m3 y menor o igual a 26m3 mensuales por suscriptor facturado.	Mayor a 26 m3 mensuales por suscriptor facturado

Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar				
Fijado en 16 m3 mensuales por suscriptor facturado.	Mayor de 16 m3 y menor o igual a 32m3 mensuales por suscriptor facturado.	Mayor a 32 m3 mensuales por suscriptor facturado		
Progresividad. Para alcanzar los rangos de consumo básico señalados en el presente acto administrativo, se implementará un período de progresividad en la aplicación de la medida por parte de las OCSAS, La Medida se aplicará de manera progresiva, desde el primero de mayo de 2016 hasta primero de enero de 2018, en función de la altura sobre el nivel del mar de las ciudades y municipios, de la siguiente manera:				
Ciudades	Consumo Básico (m3/Suscriptor/mes)			
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm	17	15	13	11
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1000 y 2000 msnm	18	16	14	13
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1000 msnm	19	18	17	16

Toma de Lecturas y definición del consumo de cada suscriptor

La determinación del consumo se realiza leyendo los medidores. Según la política de cada OCSAS, el consumo del periodo de lectura puede ser mensual o bimestral, lo cual dependerá de los ciclos de facturación que definamos.

Programación	Toma de Lecturas
Si la factura es mensual la lectura del medidor debe ser realizada entre el día 28 y el día 31. Si es bimestral (cada dos meses) entre el día 58 y el día 62 del periodo	Debe ser realizada por el operador de redes o de acuerdo a las políticas de la OCSAS y su capacidad económica contrata a terceros. Se debe dar una copia de la lectura al usuario.
Revisión de las Lecturas	
Se debe hacer una crítica de las lecturas anteriores con la lectura actual para determinar el consumo y verificarlo con el consumo promedio que maneje cada suscriptor (Resolución 151 de 2001 de la CRA) y determinar si para el periodo se presenta algunas inconsistencias. Posibles Inconsistencias (teniendo como referente el promedio del suscriptor):	
<ul style="list-style-type: none"> Consumos significativamente bajos Consumos significativamente altos 	<ul style="list-style-type: none"> Medidores detenidos y parados Lectura actual menor que la anterior.
Identificando la inconsistencia, se debe averiguar las posibles causas y tomar las medidas correspondientes	

Fórmula para definir el consumo del periodo por suscriptor:

Lectura actual – lectura anterior = Consumo del periodo (diferencia entre las dos lecturas).

Un formato que puede utilizar nuestra OCSAS para este proceso se presenta en el siguiente cuadro.

Nombre de la OCSAS: Formato para Toma de Lecturas				
Periodo:		Fecha toma de lecturas:		
Responsable de la toma de lecturas:				
NUID	Suscriptor	Sector	Lectura Anterior	Lectura Actual

Identificación de las Desviaciones Significativas de los consumos

Las Desviaciones Significativas son los aumentos o reducciones en los consumos de agua presentados en el periodo de lectura que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- 35% para suscriptores con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3
- 65% para suscriptores con un promedio de consumo menor a 40 m3

Las desviaciones deben ser revisadas en terreno antes de expedir la facturación, determinando las causas de las mismas

La OCSAS está en la obligación de ayudar al suscriptor a detectar las fugas visibles y no visibles dentro del predio, para lo cual se programará una visita técnica.

Mientras se establece la causa, la OCSAS facturara con base en la lectura de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario según sea el caso

¿Qué puede estar provocando las desviaciones Significativas de los consumos?

Fugas visibles: son aquellas que a simple vista, nuestro fontanero puede identificar en las viviendas o establecimientos, tales como fugas en las unidades sanitarias, en la grifería de cocinas, baños, entre otras. Cualquier consumo adicional por este tipo de fugas, deberá ser asumido por el suscriptor, y deberá proceder a corregirla, si no quiere incurrir en tarifas muy altas.

Fugas no visibles: que son aquellas que solo se pueden detectar usando equipos especiales como geófonos, para lo cual nuestra OCSAS debe ayudar al suscriptor a encontrarla, y este último, una vez la OCSAS identifique la fuga no visible y la informe, tendrá dos meses para arreglarla, de lo contrario, el suscriptor deberá pagar por estos altos consumos.

DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE UNA ESTRUCTURA TARIFARIA (COSTOS Y TARIFAS)

¡Los costos asociados a la prestación del servicio son el insumo fundamental para el cálculo de la tarifa!

El servicio que prestamos a nuestras comunidades, llevando agua segura a las viviendas, tiene un valor, que equivale a la suma de todos los gastos y costos en que nuestra OCSAS incurre para suministrar el servicio al usuario y este valor económico se recupera a través de la tarifa, veamos los principales costos asociados a la prestación de servicios públicos:

Costos de administración, que son todos aquellos que se dirigen a garantizar el funcionamiento administrativo de nuestra OCSAS, tales como salarios de secretaria (o), administrador (a), papelería, impuestos, licencias, software, entre otros.

Costos de operación, que son todos aquellos que se dirigen a garantizar la correcta operación del sistema que administramos, tales como

salarios de fontanero, operario se planta, insumos químicos, contratos de mantenimiento, servicios públicos, entre otros.

Costos de inversión, que son todos aquellos para rehabilitar, ampliar o expandir nuestro sistema.

Costos por pago de servicios ambientales, tales como el pago a las corporaciones ambientales por la concesión de aguas o el permiso de vertimientos.

A partir de estos costos, y aplicando una serie de fórmulas que define la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se obtiene la tarifa del servicio, a ser cobrada a cada suscriptor.

¿Qué es una tarifa?

La tarifa es el precio que cobra la OCSA al suscriptor a cambio de la prestación del servicio público que recibe.

La tarifa tiene un **cobro fijo** que se paga mes a mes, y que se conoce como **Cargo Fijo**, y otro cobro variable que se hace mensual de acuerdo al consumo de agua que tenga el suscriptor y se denomina **Cargo por Consumo**. El cargo fijo, es un monto que cada suscriptor debe pagar, independiente de su consumo. Recordemos que nuestra OCSAS tiene unos gastos administrativos permanentes en los que incurre, independientemente de la cantidad de agua que suministra a sus suscriptores.

De acuerdo con lo señalado anteriormente, la tarifa se obtiene de la aplicación de una metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA, para el caso de nuestras organizaciones, se encuentra vigente en la Resolución CRA 287 de 2004 tanto para el cálculo de la tarifa de acueducto como de alcantarillado.

Las tarifas en los servicios públicos buscan garantizar la sostenibilidad financiera de nuestros acueductos y una buena prestación de los servicios.



Conozcamos los principios que rigen la estructuración de nuestras tarifas

La estructura de la tarifa que calcule nuestra OCSAS debe ir orientada por los siguientes criterios (Art. 87 Ley 142 de 1994):

Eficiencia Económica: La OCSAS no pueden trasladar a los usuarios los costos de una gestión ineficiente.

Neutralidad: Cada usuario, en su respectivo estrato socioeconómico tiene derecho a recibir el mismo tratamiento tarifario.

Solidaridad y Redistribución de Ingresos: Los usuarios de los estratos altos (5 y 6) ayudarán a los de estratos bajos (1, 2 y 3) a pagar sus tarifas. El porcentaje de contribución es acordado con el Municipio.

Los municipios contribuirán a cubrir las necesidades de subsidio de los usuarios (estrato 1, 2 y 3) con los recursos del sistema General de Participación (Ley 1176 de 2007)

Suficiencia Financiera: La tarifa debe contribuir a la recuperación de los costos y gastos de administración, operación, mantenimiento e inversión.

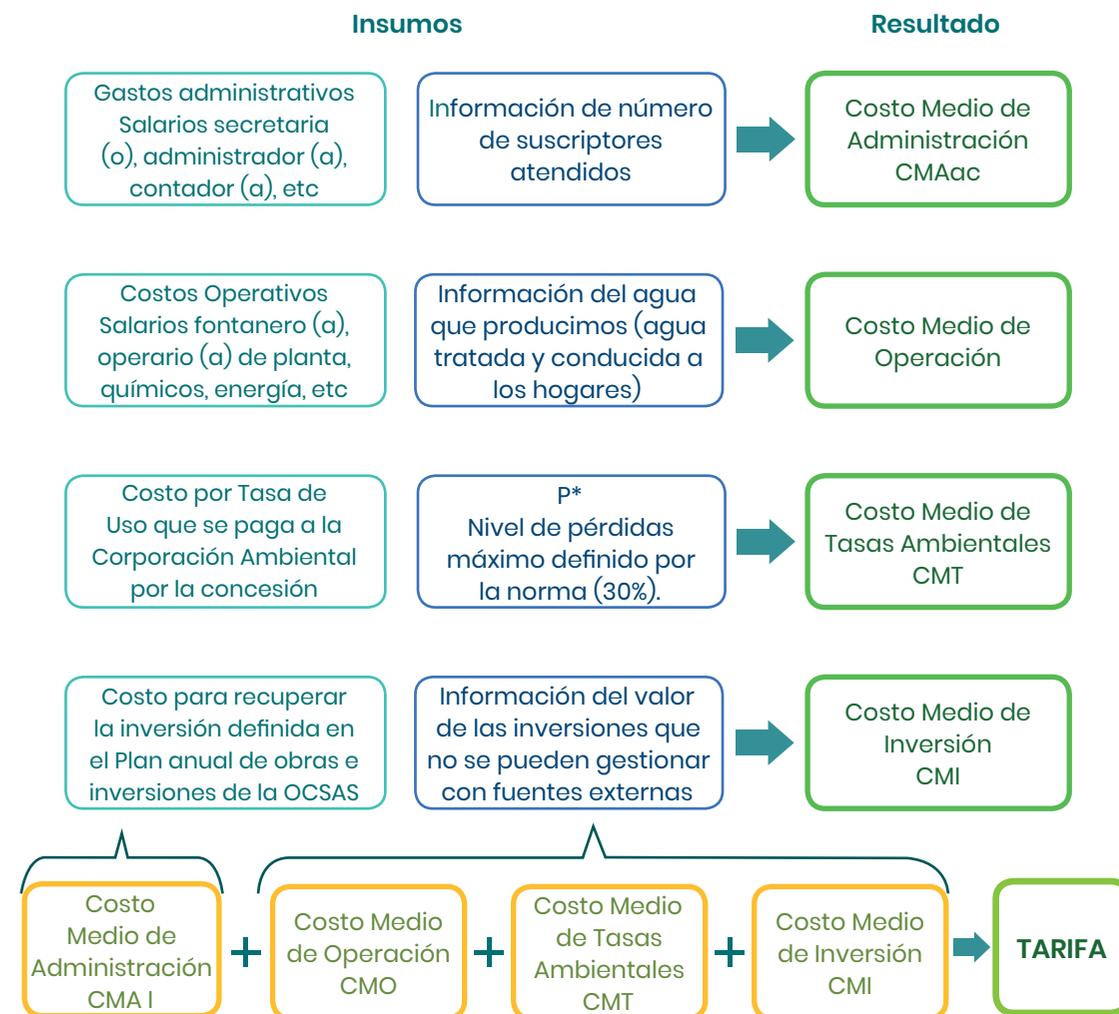
Simplicidad: Las tarifas deben ser elaboradas de tal manera que se facilite su comprensión, aplicación y control.

Transparencia: Las tarifas deben ser explícitas y de conocimiento público.

¿Por qué debemos aplicar fórmulas definidas por la CRA?

Porque la Ley 142 de 1994 ha definido que, como prestadores del servicio público de acueducto, nos encontramos en un régimen de libertad regulada, lo que implica que debemos aplicar las fórmulas tarifarias que la Comisión defina.

“Libertad regulada. Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor”. (Artículo 14.10).



Ahora a conocer el detalle de cada componente de la metodología tarifaria para acueducto

El Cargo fijo: La fórmula del CMAAc (Resolución CRA 287 de 2004):

$$CMA = \frac{\text{Gastos administrativos acueducto (año base)}}{\frac{\text{Número de suscriptores (año base)}}{12 (\text{número de meses en el año})}}$$

El Cargo fijo es la sumatoria de todos los gastos de administración de un año que hayamos definido como año base (el inmediatamente anterior a la vigencia donde estemos realizando el cálculo), divididos entre el número de suscriptores facturados en cada servicio, y esto dividido por 12 que es el número de meses que tiene un año.

¿Por qué dividimos entre 12? Porque el Cargo fijo corresponde a un valor mensual que debe pagar cada suscriptor, entonces el CMA es el cargo que se paga mensual por parte de cada suscriptor.

¿Cómo soporto mi cálculo el CMA? Con los estados financieros de mi OCSAS del año inmediatamente anterior y con mi catastro de usuarios, donde se consigna la informaciones a quienes estamos prestando el servicio.

Cargo por consumo

El cargo por consumo, se calcula a partir del Costo Medio de Operación – CMO, el Costo Medio de Inversión – CMI y el Costos Medio generado por Tasas Ambientales – CMT

Este cargo por consumo refleja los costos de operación y mantenimiento del sistema, los costos para reponer la infraestructura actual de prestación del servicio y las inversiones necesarias para mejorarlo y llevarlo a personas que aún no cuentan con él. Vamos a ver cada valor que compone el cargo fijo, empecemos por el CMO.

La fórmula del CMO_{ac} (Resolución CRA 287 de 2004)

$$CMO_{ac} = \frac{\text{Costos Operativos (Año base)}}{\text{Volumen de Agua producida} \times (1-p^*) \text{ (Año base)}}$$

p* es el nivel máximo de perdidas permitido, y es equivalente a 30%.

El resultado de calcular el CMO nos da el costo por cada metro cubico de agua producido.

¿Cómo soporto mi cálculo el CMO? Con los estados financieros de mi OCSAS del año inmediatamente anterior y con información técnica del agua que producimos.

En las OCSAS donde aún no se haya implementado el uso del medidor, no se dispone de cifras históricas sobre el consumo de los usuarios, por lo que se puede acudir a referentes de otras OCSAS o hacer una estimación del consumo con base en las directrices trazadas por el Reglamento técnico del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS, que clasifica los

sistemas teniendo en cuenta su nivel de complejidad apoyado en el número de habitantes, donde se le asigna una dotación neta para el consumo por habitante, sin incluir las pérdidas de volumen por posibles fugas en las redes.

No. De habitantes	Nivel de complejidad	Dotación Neta (Lts/Habitante/día)
<2.500	Bajo	100 – 150
2.501 – 12.500	Medio	120 – 175
12.501 – 60.000	Medio – Alto	130
>60.000	Alto	150

Ahora continuamos con el CMI.

La fórmula del CMI_{ac} (Resolución CRA 287 de 2004):

El CMI incluye las inversiones en expansión o ampliación, reposición (reemplazo por deterioro o cumplimiento de vida útil), rehabilitación de la infraestructura de los distintos componentes del sistema de acueducto (bocatoma, redes, tanques, planta de tratamiento, ect). Tiene en cuenta también el valor de los activos empleados actualmente para la prestación de cada uno de los servicios.

Para prestadores con menos de 2500 suscriptores, existen dos opciones para calcular el CMI:

Opción 1 (CMI)

Proyectar un valor promedio mensual de recursos que requeriremos para expansión, reposición y/o rehabilitación, y se aplica la fórmula del Costos Medio de Operación – CMO, y quedaría una fórmula así:

$$CMI_{ac} = \frac{\text{Proyección de \$ anuales para inversión (Año base)}}{\text{Volumen de Agua producida} \times (1-p^*) \text{ (Año base)}}$$

No se incluyen inversiones en activos que no tengan relación directa con la prestación de los servicios públicos.

Este costo es de especial cuidado, porque no podría incluirse en la tarifa, si los recursos que recuperamos por este concepto no se destinan específicamente para actividades de **expansión, reposición y/o rehabilitación**. Bajo ninguna circunstancia, puede utilizarse esta porción de la tarifa, para financiar la operación regular del servicio.

Opción 2 (CMI)

En esta opción nuestra OCSAS determina el CMI a partir de una aproximación según la demanda de consumo de los usuarios, deberá entonces indagar la tasa del crecimiento del Municipio mediante solicitud de la información a Planeación Municipal, y conocer la demanda de metros cúbicos de los suscriptores mensualmente, y luego aplicar los valores establecidos en el artículo 33 de la Resolución CR 287 de 2004, figura la siguiente tabla

Tasa de Crecimiento	Demanda m3/usuario/mes					
	0% - 1%	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40 -
0% - 1%	1.022,41	766,81	613,44	511,20	438,17	383,42
> 1% - 2%	947,36	710,52	568,42	473,68	406,02	355,26
> 2% - 3%	873,64	655,23	524,18	436,83	374,41	327,61
> 3% - 4%	801,63	601,22	480,98	400,82	343,55	300,62
> 4% - 5%	731,74	548,80	439,05	365,87	313,60	274,41
> 5% - 6%	664,35	498,28	398,63	332,19	284,73	249,13
> 6% - 7%	599,89	449,90	359,93	299,94	257,09	224,96
> 7% - 8%	538,63	403,98	323,18	269,33	230,85	201,99
> 8% - 9%	480,93	360,71	288,55	240,47	206,13	180,36
> 9% - 10%	427,03	320,26	256,21	213,50	183,01	160,13
> 10%	377,06	282,79	226,23	188,53	161,59	141,39

Para utilizar como CMI los valores permitidos en la tabla se debe:

- i) Observando los valores históricos anuales o mensuales de consumos con medición que registran los usuarios
- ii) Suponiendo que el crecimiento de la demanda es igual a la tasa de crecimiento de la población de la localidad, información que se obtiene a partir de los datos de censos o proyecciones del DANE, de la Oficina de Planeación Municipal o de la administración del servicio.

Una vez definida la tasa de crecimiento y la demanda, me ubico en el cuadro y selecciono el valor que correspondería. Estos valores se encuentran a precios de diciembre de 2003, por lo que deberían ser actualizados con el Índice de Precios al Consumidor – IPC de la fecha o año base que definimos para el cálculo de nuestra tarifa.

Los valores de esta tabla suelen ser muy altos, lo cual podría afectar la capacidad de pago de nuestros suscriptores, por lo que podría adoptarse solo un porcentaje del valor resultante, con el fin de no afectar la economía de nuestros suscriptores.

La fórmula del CMTac (Resolución CRA 287 de 2004): La referencia para el cobro de las tasas ambientales es la normatividad vigente. Para el servicio público de acueducto son las tasas por uso de agua.

$$CMT_{ac} = \frac{TU}{(1 - p^*)}$$

Donde: **TU** es la tasa por uso del agua en \$/m3, establecida por la autoridad ambiental.

p*: Nivel máximo aceptable de pérdidas definidas por la CRA, equivalentes al 30%.

¿Cómo soporto mi cálculo el CMT? Con la factura que emite la Corporación Ambiental para el año inmediatamente anterior e información técnica del agua que producimos.

¿Y para alcantarillado? Algunas OCSAS se encuentran prestando este servicio. Fórmulas tarifarias para el Servicio Público de Alcantarillado

Conocemos que algunas de nuestras OCSAS han asumido la prestación del servicio de alcantarillado, y aunque nuestras cartillas generalmente se han enfocado en el tema de acueducto, vamos a aprovechar y comentaremos de manera resumida el cálculo de la tarifa para alcantarillado, la cual también se compone de un cargo fijo y un cargo por consumo. La Resolución 287 de 2004 da varias opciones para definir la tarifa:

Opción 1 para el cálculo de Tarifas de Alcantarillado: Para el cargo fijo o costo medio de administración se aplica una fórmula similar a la de acueducto, pero con los gastos administrativos que se asumen para prestar el servicio de alcantarillado.

$$CMA_{al} = \frac{\text{Gastos administrativos alcantarillado (año base)}}{\text{Número de suscriptores alcantarillado (año base)}} \times 12 \text{ (número de meses en el año)}$$

Para el cargo por consumo que se conoce como Costo Medio de Largo Plazo CMLP y obedece a los valores del CMI, CMO y CMT debemos aplicar:

En el Costo Medio de Inversión CMIal se utiliza la misma estructura de la tarifa de acueducto, pero considerando las inversiones para alcantarillado

$$CMI_{al} = \frac{\text{Proyección de \$ anuales para inversión (Año base)}}{\text{Volumen de Agua producida x (1-p*) (Año base)}}$$

Para el costo medio de operación CMO:

$$CMO_{al} = \frac{\text{Costos totales de operación Alcantarillado (Año base)}}{\text{Volumen de agua vertida x } 1 + \frac{0,57 \times (IANC - p^*)}{1 - IANC} \text{ (Año base)}}$$

Donde IANC

$$IANC = \frac{\text{Volumen de agua producida + compra de agua en bloque - volumen de agua facturado}}{\text{Volumen de agua producida + compra de agua en bloque}}$$

Y p son las pérdidas de agua del sistema de acueducto.

Para el costo por tasa ambiental se considera el cobro de la autoridad ambiental por la utilización directa del agua como receptor de vertimientos puntuales del sistema de alcantarillado:

$$CMT_{al} = \frac{\text{Monto a pagar por tasas retributivas. (Año base)}}{\text{Volumen de agua facturada - vertida (Año base)}}$$

Opción 2 para el cálculo de Tarifas de Alcantarillado: aplicar el artículo 43 de la resolución 287 de 2004, donde se establece que la tarifa por el servicio de alcantarillado para personas prestadoras con menos de 2.500 suscriptores. Alternativamente puede ser el 40% del valor de la factura del servicio de acueducto.

Para aplicar esta opción debe tenerse en cuenta lo informado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD No. 004 de 2006 en su anexo A “Precisiones de aplicación de las resoluciones tarifarias”

a. Para el cálculo de la tarifa de alcantarillado como el 40% de la tarifa del servicio de acueducto, se deben excluir en el cálculo de la tarifa de

acueducto todos los costos asociados a alcantarillado.

b. En los casos en que los acueductos en su contabilidad no puedan separar claramente los gastos y costos de cada servicio, podrá tomar como referencia para el cálculo de la tarifa del servicio de acueducto el 72% de los gastos y costos totales del acueducto (que se relacionen con la prestación). A partir de esta tarifa resultante para acueducto, se calcula el 40% y se obtiene la tarifa de alcantarillado.

c. Establecer que el 60% del total de costos y gastos obedece a acueducto, y aplicar fórmulas tarifaria para acueducto y alcantarillado independiente.

Importante: cuando aplicamos las opciones a y b, se excluyen los costos de tasas ambientales, toda vez que cada una se calcula de manera independiente. La tasa de uso para el servicio de acueducto o la tasa retributiva para el de alcantarillado.

Un ejemplo del cálculo de la Tarifa de Referencia

La tarifa resultante de aplicar las fórmulas tarifarias señaladas previamente, se llama **Tarifa de Referencia**, que obedece a la tarifa que cobrada a cada suscriptor garantizará la sostenibilidad financiera de nuestra OCSAS. Entonces, calculemos un ejemplo hipotético de tarifa de referencia.

VARIABLES A TENER EN CUENTA PARA EL CÁLCULO TARIFARIO	
Año Base	2009
Población Atendida	1.200 Habitantes
Tasa de Crecimiento Anual	2%
Consumo promedio	30
Número de suscriptores Acueducto	400
Índice de Agua No Contabilizada - IANC	35%
Agua Producida en el año - Apac. M3	126.144
Costos Administrativos Acueducto - Año	\$ 4.000.000
Costos Operativos Acueducto - Año	\$ 22.000.000
Proyección de recursos para inversión - Año	\$ 15.000.000
Tasa de Uso	\$ 0,50
p*	30%

Información hipotética, con fines ilustrativos

Cálculo del CMA Acueducto	
Fórmula	Cálculo
$CMA = \frac{\frac{\text{Gastos administrativos acueducto (año base)}}{\text{Número de suscriptores (año base)}}}{12 \text{ (número de meses en el año)}}$	$CMA = \frac{\frac{4.000.000}{400}}{12}$ <p>\$ 833</p>

Cálculo del CMO Acueducto	
Fórmula	Cálculo
$CMO_{ac} = \frac{\text{Costos Operativos (Año base)}}{\text{Volumen de Agua producida x (1-p*) (Año base)}}$	$CMO_{ac} = \frac{\$22.000.000}{126.144 \times (1-30\%)}$ <p>\$ 249</p>

Cálculo del CMI Acueducto	
Fórmula	Cálculo
$CMI_{ac} = \frac{\text{Proyección de \$ anuales para inversión (Año base)}}{\text{Volumen de Agua producida x (1-p*) (Año base)}}$	$CMI_{ac} = \frac{\$15.000.000}{126.144 \times (1-30\%)}$ <p>\$ 169,87</p>
Opción 2: Tabla del Artículo 33, Resolución CRA 287 de 2004	473,68

Como existen estas dos opciones para calcular el CMI, debemos escoger cuál de las dos obedece a nuestras necesidades, y que no tenga un impacto negativo en las finanzas de nuestra comunidad.

Cálculo del CMT Acueducto	
Fórmula	Cálculo
$CMT_{ac} = \frac{TU}{(1 - P*)}$	\$ 0,71

La Tarifa de referencia Resultante suscriptor - mes		
CMA - Cargo Fijo (CF)	\$	833
CMLP (CMO + CMI + CMT) - Cargo por consumo (CXC) Para este ejemplo, se toma el CMI de la opción 1. Este es el valor del metro cubico	\$	419,74
TARIFA	CMA + CMLp (*m3 - suscriptor - mes) \$833 + (419,74* m3 - suscriptor - mes)	
La Tarifa de referencia Resultante suscriptor-mes Caso hipotético, suscriptor estrato 4 (no recibe subsidio ni aporta), con consumo mensual de 30 m3.		
TARIFA	CMA + CMLp (*m3 - suscriptor - mes) \$833 + (419,74* 30)	
\$		13.425,42

¿Cómo definimos la tarifa para cada suscriptor?

La Ley 142 de 1994 ha definido que para los estratos bajos (1, 2 y 3), puede aplicarse un porcentaje de subsidio al cargo fijo y el consumo básico, lo que permitiría que nuestro suscriptor de estrato 1,2 y 3 asuma una porción de la tarifa y la porción correspondiente al porcentaje equivalente al subsidio sea financiada por el Municipio, el Departamento o la Nación (Tarifa de referencia - % Subsidio definido por el Concejo Municipal mediante acuerdo).

Así mismo, la Ley determina que los estratos altos (5 y 6) así como los suscriptores con actividades comerciales e industriales, deben contribuir un porcentaje adicional de la tarifa de referencia, por lo que un suscriptor estrato alto, deberá pagar el valor de la tarifa de la referencia más el % equivalente a la contribución que haya establecido el Concejo mediante Acuerdo.

Los suscriptores que sean estrato 4 o de uso oficial, pagarán el valor de la tarifa de referencia, es decir, no se les aplicarán ni subsidios ni contribuciones.

El valor pagado en el estrato 4 y el sector oficial es el valor real del servicio y por ello sirve de referencia para los cálculos de la tarifa para los demás estratos.

Veamos en mayor detalle, lo referente a los subsidios y contribuciones, y posteriormente mostraremos como debería calcularse la tarifa para cada estrato que exista en nuestra OCSAS.

¿Qué son los Subsidios?

El subsidio, equivale a la porción de la tarifa que es financiada por el estado, para los estratos 1,2 y 3 (Artículo 99.3, Ley 142 de 1994).

De acuerdo con lo estipulado en la ley 1450 de 2011, los porcentajes de subsidio son:

Estrato 1: Hasta el 70%

Estrato 2: Hasta el 40%

Estrato 3: Hasta el 15%

Es decir, el municipio podrá subsidiar hasta el 70%, 40% y 15% de la tarifa para los estratos 1,2 y 3 respectivamente. Pero, podrá subsidiar porcentajes inferiores, lo cual dependerá de los recursos que tenga disponible para dicho concepto.

¿De dónde sale el dinero para los Subsidios?

El dinero para los subsidios de servicios públicos domiciliarios provienen de:

- Los aportes del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (F.S.R.I.), Cuenta especial que el municipio ha creado para manejar los recursos de subsidios,
- De las contribuciones que hacen los estratos 5º, 6º, comercial e industrial. De acuerdo con lo estipulado en la ley 1450 de 2011, los porcentajes de sobreprecio son para el estrato 5 como mínimo un 50%, para el estrato 6 mínimo un 60%, para suscriptores de uso comercial mínimo 60% y para suscriptores de uso Industrial mínimo 30%

Todos los recursos destinados a cubrir subsidios deben manejarse a través de un fondo de solidaridad y redistribución de ingresos que deben constituir las OCSAS y autoridades mediante Acuerdo Municipal, lo que ha sido reglamentado por los Decretos 565 de 1996 y 456 de 2004.

¿Quién establece los porcentajes a subsidiar o a cobrar por contribución?

Para poder definir qué porcentajes que se subsidian, las alcaldías deben elaborar un balance de subsidios y contribuciones del Municipio, para establecer cuantos recursos requieren, para que posteriormente el Concejo mediante acuerdo municipal establezca dichos porcentajes. Estos acuerdos hoy día, tienen vigencia hasta 5 años.

¿Cómo es el proceso que se surte para que nuestra OCSAS pueda acceder a los subsidios para mis suscriptores de estratos 1,2 y 3?

A continuación, se señala los pasos que se agotan para acceder a los subsidios:

Esquema pasos para el otorgamiento de subsidios		
	Prestador de los servicios públicos	Municipio o Distrito
Programación presupuestal	2. Realizar el estudio de costos y tarifas	1. Realizar la identificación socioeconómica
	3ª. Informar la necesidad de subsidios (Dec. 1013 de 2005)	3b. Verificar la necesidad de subsidios (Dec. 1013 de 2005)
		4. Expedir el acta de aprobación de porcentajes de subsidios y contribuciones para la siguiente vigencia.
		5. Aprobar los recursos del SGP-APSB (Decreto de presupuestos)
Ejecución presupuestal	7. Realizar la facturación y aprobar los factores de subsidios	6. Suscribir contrato / convenio de transferencia de subsidios.
	8. Realizar el cobro de los subsidios	9. Verificar los montos solicitados por el prestador por conceptos de subsidios.
		10. Realizar el pago de los subsidios solicitados
	11a. Contabilizar los subsidios por servicio	11b. Contabilizar recursos aprobados de subsidios en FSRI para cada servicios
12a. Reportar al SUI información oficial	Reportar SUI y FUT	

Pasos que ha debido agotar nuestra OCSAS para no correr el riesgo que el Municipio no apruebe el giro de recursos por subsidios

1. Estar constituidos legalmente, registro ante cámara y comercio y contar con RUT.
2. Contar con la concesión de aguas, puesto que es uno de los criterios que nos identifica como prestadores, de acuerdo con la LEY 142 de 1994.
3. Estructurar estudio de costos y tarifas, el cual debe estar aprobado y aplicado en la facturación.
4. Solicitar a la Alcaldía la estratificación de su área de prestación.

5. Haber solicitado recursos para subsidio ante la alcaldía, conforme lo describe el decreto 1013 de 2005, antes del 15 de julio de cada año.
6. Suscribir un convenio con la Alcaldía para el giro de subsidios.
7. Aplicar los porcentajes de subsidios aprobados por Concejo en la facturación a nuestros suscriptores.
8. Preferiblemente, estar registrado en el Registro Único de Prestadores – RUPS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

¿Ahora si, como quedarían las tarifas para mis suscriptores?

Estrato - Uso	Cargo Fijo - CF	
	Fórmula	Fórmula
Estrato 1	CF de referencia * (1- % Subsidio)	(CXC * (m3-mes)) * (1- % Subsidio)
Estrato 2	CF de referencia * (1- % Subsidio)	(CXC * (m3-mes)) * (1- % Subsidio)
Estrato 3	CF de referencia * (1- % Subsidio)	(CXC * (m3-mes)) * (1- % Subsidio)
Estrato 4	CF de referencia	(CXC * (m3-mes)) de referencia
Estrato 5	CFC* (1+ % contribución)	(CXC * (m3-mes)) * (1+ % contribución)
Estrato 6	CF* (1+ % contribución)	(CXC * (m3-mes)) * (1+ % contribución)
Uso Oficial	CF de referencia	(CXC * (m3-mes)) de referencia
Uso Comercial	CF* (1+ % contribución)	(CXC * (m3-mes)) * (1+ % contribución)

Un ejemplo del cálculo de la Tarifa para cada uno de los estratos y usos

Supuesto para nuestro caso hipotético: Consumo promedio igual al consumo básico de 16 m3-suscriptor – mes, y factores de subsidios y contribuciones, equivalentes a los máximos y mínimos respectivamente, establecidos por la Ley 1450 de 2011.

Estrato - Uso	Subsidio Aprobado Concejo	Aporte Solidario aprobado Concejo
Estrato 1	70%	
Estrato 2	40%	
Estrato 3	15%	
Estrato 4		
Estrato 5	NA	50%
Estrato 6	NA	60%
Uso Oficial	NA	
Uso Comercial	NA	60%

Estrato - Uso	Cargo Fijo - CF	
	Fórmula	Resultado A
Estrato 1	CF de referencia * (1- % Subsidio)	CF de referencia * (1- 70%)
		\$ 250
Estrato 2	CF de referencia * (1- % Subsidio)	CF de referencia * (1- 40%)
		\$ 500
Estrato 3	CF de referencia * (1- % Subsidio)	CF de referencia * (1- 15%)
		\$ 708
Estrato 4	CF de referencia	CF de referencia
		\$ 833
Estrato 5	CFC* (1+ % contribución)	CF de referencia * (1+ 50%)
		\$ 1.250
Estrato 6	CF* (1+ % contribución)	CF de referencia * (1+ 60%)
		\$ 1.333
Uso Oficial	CF de referencia	CF de referencia
		\$ 833
Uso Comercial	CF* (1+ % contribución)	CF de referencia * (1+ 60%)
		\$ 1.333

Estrato - Uso	Cargo por consumo básico	
	Fórmula	Resultado B
Estrato 1	(CXC * (m3-mes)) * (1- % Subsidio)	(CXC * (m3-mes)) * (1- 70%)
		\$ 2.015
Estrato 2	(CXC * (m3-mes)) * (1- % Subsidio)	(CXC * (m3-mes)) * (1- 40%)
		\$ 4.029
Estrato 3	(CXC * (m3-mes)) * (1- % Subsidio)	(CXC * (m3-mes)) * (1- 15%)
		\$ 5.708
Estrato 4	(CXC * (m3-mes)) de referencia	(CXC * (m3-mes)) de referencia
		\$ 6.716
Estrato 5	(CXC * (m3-mes)) * (1+ % contribución)	(CXC * (m3-mes)) * (1+50%)
		\$ 10.074
Estrato 6	(CXC * (m3-mes)) * (1+ % contribución)	(CXC * (m3-mes)) * (1+60%)
		\$ 10.745

Uso Oficial	(CXC * (m3-mes)) de referencia	(CXC * (m3-mes)) de referencia
		\$ 6.716
Uso Comercial	(CXC * (m3-mes)) * (1 + % contribución)	(CXC * (m3-mes)) * (1 + 60%)
		\$ 10.745

Estrato - Uso	Resultado A	Resultado B	TARIFA A+B
Estrato 1	\$ 250	\$ 2.015	\$ 2.265
Estrato 2	\$ 500	\$ 4.029	\$ 4.529
Estrato 3	\$ 708	\$ 5.708	\$ 6.417
Estrato 4	\$ 833	\$ 6.716	\$ 7.549
Estrato 5	\$ 1.250	\$ 10.074	\$ 11.324
Estrato 6	\$ 1.333	\$ 10.745	\$ 12.079
Uso Oficial	\$ 833	\$ 6.716	\$ 7.549
Uso Comercial	\$ 1.333	\$ 10.745	\$ 12.079

Qué debemos tener en cuenta antes de aplicar las tarifas

Antes de aplicar las tarifas que resultan del cálculo de acuerdo a la aplicación de las fórmulas de la metodología definida por la CRA, debemos tener en cuenta los siguientes pasos y plazos:

Paso 1. Aprobación del estudio de costos y tarifas por parte de la entidad tarifaria local, o sea la Junta Directiva o lo que estipulen los estatutos de la OCSAS.

Plazo: NA

Normatividad. Estatutos de la OCSAS

Paso 2. Información a la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Plazo. 20 días (para OCSAS con menos de 8.000 usuarios) calendario a partir de la aprobación del estudio de costos y tarifas

Normatividad. CRA 151 de 2001 artículo 5.1.11

Paso 3. Información a los usuarios. "La persona prestadora deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los vocales de los comités de desarrollo y Control Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, para explicar la administración.



Plazo: 15 días calendarios a partir de la aprobación del estudio de costos y tarifas

Normatividad. CRA 151 de 2001 artículo 5.1.12

Una vez agotados los anteriores pasos, podrá aplicar las tarifas a los usuarios después de 15 días hábiles.

Este plazo no aplica cuando la variación de las tarifas obedece a cambios de porcentaje % de subsidios y contribuciones, las cuales pueden aplicarse una vez entre vigencia el acto que las modifique. **(CRA 151 de 2001 modificado por CRA 403 DE 2006 artículo 1)**

Quien es la entidad tarifaria local?

Entidad Tarifaria Local: para el caso de nuestras OCSAS es la Junta Directiva o quien haga sus veces de conformidad con lo establecido en los estatutos o reglamentos internos de la OCSAS.

Si calculo mis tarifas y quiero elaborar otro estudio?

Ley 142 de 1994, Artículo 126 establece la vigencia de las fórmulas de tarifas.

Las fórmulas tarifarias tendrán una vigencia de cinco años, salvo que antes haya acuerdo entre la OCSAS y la CRA para modificarlas o prorrogarlas por un período igual. Excepcionalmente podrán modificarse, de oficio o a petición de parte, antes del plazo indicado cuando sea evidente que se cometieron graves errores en su cálculo, que lesionan injustamente los intereses de los usuarios o de la OCSAS; o que ha habido razones de caso fortuito o fuerza mayor que comprometen en forma grave la capacidad financiera de la OCSAS para continuar prestando el servicio en las condiciones tarifarias previstas (Resolución CRA 271 de 2003, Artículo 5.2.1.1).

FACTURACIÓN, COBRANZA Y RECAUDO

¿Por qué es importante la Factura?

Es importante porque con este documento nuestra OCSAS presenta una cuenta de cobro al suscriptor, por el servicio que se le está prestando, durante un periodo de tiempo determinado (mensual - bimensual). En aquellas OCSAS que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado e incluir la información de cada servicio (Art. 47 Ley 142/94).

Conozcamos la información que debemos tener en cuenta al momento de generar la factura:

Información de toma de lectura y registro de las para cada suscriptor

- La OCSAS deberá entregar al operador de redes o fontanero que tome los datos de los medidores un formato para registrar la lectura que presente el medidor.
- Establecer el consumo de cada suscriptor a cobrar en el periodo
- Identificar a que suscriptores le corresponde aplicación de subsidios
- Establecer si se subsidia la totalidad del consumo (aplica cuando el consumo es igual o inferior al consumo básico) o si a una porción del consumo se aplica el subsidio y a la otra se aplicara la tarifa de referencia.

Información de desviaciones significativas

Revisar contenido de la página 19 donde se encuentra la información de la revisión de desviaciones significativas.

De los cobros inoportunos

Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores – (Art. 150 Ley 142/94)

Cuando el inmueble o predio se encuentra desocupado sólo procede el cobro del cargo fijo. No obstante, cuando un inmueble esté desocupado el usuario puede solicitar la suspensión del servicio de común acuerdo con la empresa y en tal caso no se efectuará cobro alguno mientras dure suspendido el servicio

Falla en el Servicio

Si se presenta durante 15 días continuos o más dentro de un mismo periodo de facturación, la empresa pierde el derecho a cobrar el cargo fijo y el descuento de este cargo lo debe hacer de oficio, es decir, sin que se requiera la solicitud previa del usuario. En el caso del servicio de aseo, este no se cobra, si en un lapso de treinta (30) días la frecuencia de recolección es inferior al 50% de lo previsto en el contrato de condiciones uniformes para la zona en la que se halle el inmueble.

Contenido mínimo de las facturas.

1. El nombre de la OCSAS prestadora responsable del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo en el caso de agua potable

el valor del metro cubico multiplicado por los metros cúbicos consumidos, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

10. La comparación entre el volumen de los tres consumos anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.

11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

¿Qué cobros puede hacer nuestra OCSAS en la factura?

- El Cargo Fijo
- El valor de los consumos
- Los demás servicios inherentes relacionados con la prestación del servicio, (derechos de conexión, cobro de medidores, materiales, entre otros)
- Cobro de intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas.

¿Qué no puedo incluir en la tarifa?

Cobros que no se relacionan con la prestación del servicio, cuotas de dinero para otros propósitos, administraciones, etc.

Cobranza y Recaudo

La cobranza es el requerimiento de pago que hacemos las OCSAS al suscriptor y/o usuario, que se efectúa con el envío de la factura.

El recaudo por autonomía de la OCSAS lo pueden realizar el administrador, la auxiliar administrativa en la oficina o sede de la OCSAS o una entidad bancaria o punto de recaudo de acuerdo a las posibilidades de nuestra comunidad. En OCSAS interveredales se puede pensar en tiendas o supermercados, lo importante es identificar un sitio accesible para los usuarios y seguro para el manejo de dinero.

Durante el periodo de recaudo se deben realizar las siguientes actividades

Control del recaudo: se hace a diario durante las fechas establecidas (periodo de pago)

Conciliación. Se verifica que el número de pagos y el valor total recaudado cuadre con el número de facturas canceladas.

Organizar. Se ordenan la relación de facturas canceladas por código (NUID)

Cuadro de Ingresos. Se registra las facturas que fueron canceladas para realiza la respectiva nota crédito.

Cierre de Periodo. A final de mes todos los cuadros de ingresos se consolidan y se produce un cuadro de ingreso del periodo.

Otras actividades relacionadas con la cobranza. Después del cierre de periodo nuestra OCSAS realiza un listado de cartera morosa, se envía un comunicado informando de la causal a que conlleva el no pago de la factura, de acuerdo a lo que disponga el Reglamento Interno y Contrato de Condiciones Uniformes, si el usuario no se acerca a cancelar o hacer un convenio de pago la OCSAS podrá realizar suspensión del servicio.

¿Cuál es la diferencia entre suspensión del servicio y corte?

Suspensión del Servicio. El usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del servicio, pero el contrato sigue vigente; una vez elimine la causal la empresa está en la obligación de reconectar el servicio.

Corte del Servicio. Cuando se da por terminado el contrato de condiciones uniformes CCU y para volver a disfrutar del servicio se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.

Reconexión. Es el restablecimiento del servicio que se efectúa cuando el usuario moroso al que se le había sido suspendido el servicio, paga su deuda.

Esta actividad tiene unos costos en que se incurren, que deben ser recuperados mediante el cobro en la factura, (mano de obra, accesorios hidráulicos empleados para la suspensión, materiales, etc.)

ATENCIÓN A LOS USUARIOS – OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Es un requisito y proceso importante para la prestación de los servicios de nuestra OCSAS, en la atención a los usuarios atendemos los diferentes requerimientos (pagos, necesidades, reclamos, peticiones y sugerencias). La ley establece que todo prestador de servicios públicos domiciliarios debe tener una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos" la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios. Nuestra OCSAS entonces debe contar con una persona encargada de hacer la recepción

y el trámite correspondiente de estos requerimientos.

Por orden y para no perder de vista las solicitudes de mis suscriptores, es mejor que elaboremos un formato para registrar y hacer seguimiento a las PQR.

Peticiones Quejas y Recursos – PQR

La atención de las peticiones, quejas y recursos de los usuarios se encuentran definidas en el Estatuto Nacional del Usuario – Decreto 1482 de 1991, Posteriormente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reglamentó lo referente a esta atención – Circular No, 01 y 02 de 1995.

¿Entonces qué son?

Petición
Es la solicitud que nos presenta un usuario para recibir una información, una explicación, un documento.
Queja
Es la manifestación de la inconformidad que hace un usuario con relación a la prestación del servicio, a la facturación o al desempeño de un funcionario.
Recurso
Es la acción que interpone el solicitante contra la decisión de la entidad a su requerimiento. Los recursos son: De Reposición: Los que se presentan ante el mismo funcionario que tomo la decisión, solicitando que revoque o modifique la decisión proferida al responder la petición. De Apelación: Es interpuesto en la OCSAS, pero tramitado y decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos, cuando se ha fallado el recurso de reposición en contra del usuario, esta entidad analizara de fondo la decisión adoptada por el prestador.

¿Mis suscriptores cómo deben presentar las PQR?

Se pueden formular en forma escrita o verbal en las Oficinas de Atención al Cliente de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Para presentar Derechos de Petición, quejas o reclamaciones debemos suministrar la siguiente información:

- Nombre del prestador a quien se dirige.
- Descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamo.

- Relación de los documentos que anexa, si los hubiese,
- Nombre, firma e identificación de quien presenta la petición, queja o reclamo.
- Indicar claramente la dirección para notificación de la respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico.
- Firma del peticionario.

Los requisitos de forma verbal o escrita son los mismos, en cualquiera de los dos casos la OCSAS debe suministrar una constancia de la presentación, especificando fecha, nombre del funcionario que atendió e indicar el radicado. Un formato que puede ser útil en nuestras OCSAS para recepcionar las peticiones, quejas y reclamos se presentan a continuación.

Nombre de la OCSAS: Formato de Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos						
Suscriptor:			Identificación:		NUID:	
Ciudad y fecha:			Radicado No:			
ASUNTO	Petición	Queja	Reclamo	Otros:		
Nombre del solicitante:				Identificación:		
Dirección:			Contrato:			
Correo Electrónico:						
Descripción:			Anexa algún documento SI NO			
Firma del solicitante						

¿Qué respuestas se pueden dar?

Ante cualquier requerimiento de Petición, queja o reclamo puede ocurrir lo siguiente:

- Si la OCSAS responde satisfactoriamente, finaliza el trámite y la decisión queda en firme.
- Si la OCSAS responder negativamente a sus solicitudes, puede interponer, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, el recurso de reposición y en subsidio de apelación.
- Si la empresa no responde dentro del término legal, notifica indebidamente o no contesta de fondo y a la totalidad de las pretensiones del usuario, se configura el SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO –SAP.

¿Contra cuales decisiones de la OCSAS el usuario puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación?

Puede interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, en los siguientes eventos:

- Negarse a celebrar el contrato de condiciones uniformes. ... Suspender la prestación del servicio.
- Cortar el servicio.
- Terminar el contrato de prestación del servicio.
- Reclamación por facturación.
- O en contra de cualquier decisión que afecte la prestación del servicio o el CCU

¿Qué es el Contrato de Condición Uniformes – CCU?

Es un Acuerdo donde nuestra OCSAS señala unas condiciones uniformes con las cuales prestará el servicio a todos los usuarios a cambio de un precio en dinero, es decir ninguna persona puede recibir los servicios de manera gratuita, el CCU no es equivalente a los estatutos de la OCSAS, por tanto el CCU incluye aspectos estrictamente relacionados con el servicio prestado.

Este contrato constituye el instrumento para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario.

Art. 130 Ley 142/94 = Partes del CCU (la empresa prestadora y el suscriptor y/o usuario)
 Art. 131 Ley 142/94 = Obligación de entregar una copia y tenerlo en un sitio visible.
 Art. 73 Ley 142/94 = La Comisión de Regulación emite el concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

¿Los usuarios tienen derecho a conocer el CCU?

Nuestra OCSAS debe dar a conocer a sus usuarios el CCU por el cual señala unas condiciones de prestación iguales para todos los usuarios (Art. 131 de la Ley 142 / 94).

¿Cuál es el concepto de legalidad?

Las Juntas Directivas de las OCSAS de conformidad al modelo del CCU, definido por la CRA en la Resoluciones 375 y 376 de 2006, estructurará su contrato de acuerdo a las condiciones administrativas y técnicas que brindará el servicio, deberá emitir el CCU a la CRA que son la entidad competente para dar un concepto de legalidad (Art. 73 de la Ley 142 / 94).

Solidaridad del CCU

Tanto el propietario del inmueble, como el suscriptor y los usuarios del servicio son responsables de las obligaciones y deberes establecidos en el contrato. Si un arrendatario deja una deuda por servicios públicos domiciliarios en un inmueble, el propietario está en la obligación de pagar esa deuda - Art. 130 Ley 142/94.

Solidaridad responsable por las deudas en Compra de Inmuebles

En la compra de inmuebles, se entiende cedido el CCU y por lo tanto quien adquiera el inmueble será solidariamente responsable por las deudas de servicios públicos existentes al momento de la compra.

Si al momento de la venta la OCSAS había cortado el servicio, no hay solidaridad porque no existía contrato. La solidaridad se rompe si la OCSAS no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato.

En caso de que la OCSAS sea negligente y no suspenda el servicio, el propietario sólo está obligado a pagar la deuda causada hasta el momento en que la empresa debía suspender el servicio - Art. 129 Ley 142/94

Terminación del CCU

- Por las causas y bajo las formalidades señaladas en el mismo.
- Art. 140 de la Ley 142/94 - incumplimiento reiterado del contrato o por el atraso en el pago de las facturas.
- Cuando existan acometidas fraudulentas
- Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, entre otros.

Restablecimiento del servicio

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la OCSAS incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato

¿Qué contiene el CCU?

El contrato contiene los siguientes aspectos frente a la prestación del servicio: el objeto, las partes (el suscriptor y la OCSAS), las condiciones de pago, los derechos y deberes de las partes, las condiciones del solicitante y del inmueble, el trámite de peticiones, quejas y recursos, las causales de suspensión del servicio y de terminación del contrato, condiciones de pago y facturación, el régimen legal del contrato, conductas que se consideran como incumplimiento del contrato que son sancionables con suspensión, terminación del contrato y corte del servicio y los procedimientos para la práctica de visitas. Tradicionalmente esta información había estado

contenida en los estatutos de nuestras OCSAS, lo ideal es que esta información se traslade al CCU.

El modelo del CCU se puede encontrar en el Artículo 1º de la Resolución CRA 375 de 2006, y contiene la siguiente estructura:

CAPITULO I - Disposiciones generales

Cláusula 1. Objeto.

Cláusula 6. Vigencia del contrato.

Cláusula 2. Definiciones.

Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 3. Partes.

Cláusula 8. Solicitud del servicio.

Cláusula 4. Solidaridad.

Cláusula 9. Perfeccionamiento.

Cláusula 5. Régimen Legal del Contrato

Cláusula 10. Publicidad

CAPITULO II - De las Obligaciones y Derechos de las Partes

Cláusula 11. Obligaciones de la persona prestadora.

Cláusula 14. Derechos de la persona prestadora.

Cláusula 12. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 15. Derechos del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 13. Derechos de las partes

CAPITULO III - Facturación

Cláusula 16. Principio general de facturación.

Cláusula 22. Cobro de sumas adeudadas.

Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas.

Cláusula 23. Suspensión del servicio.

Cláusula 18. Facturación y pago de otros cobros y servicios.

Cláusula 24. Improcedencia de la suspensión.

Cláusula 19. Período de facturación.

Cláusula 25. Procedimientos para suspensión

Cláusula 20. Sitio de entrega de la factura.

Cláusula 26. Reinstalación del servicio.

Cláusula 21. Imposibilidad de medición.

CAPITULO V – Obligaciones accesorias y falla del servicio

Cláusula 27. Sanciones.

Cláusula 28. Procedimiento para la imposición de sanciones derivadas del incumplimiento de obligaciones no pecuniarias.

Cláusula 29. Interés de mora.

Cláusula 30. Reporte a centrales de riesgo.

Cláusula 31. Garantías exigibles.

Cláusula 32. Falla en la prestación del servicio.

Cláusula 33. Peticiones, quejas y recursos.

Cláusula 34. Procedencia.

Cláusula 35. Requisitos de las peticiones.

Cláusula 36. Decisión de peticiones verbales

Cláusula 37. Cumplimiento de requisitos o información adicional

Cláusula 38. Peticiones incompletas

Cláusula 39. Rechazo de las peticiones.

Cláusula 40. Recursos.

Cláusula 41. Término para resolver las peticiones, quejas y recursos.

Cláusula 42. Notificaciones y comunicaciones.

CAPITULO VII – Modificaciones y terminación del contrato

Cláusula 43. Modificaciones.

Cláusula 44. Terminación del contrato

CAPITULO VIII – Disposiciones finales

Cláusula 45. Cesión del contrato.

Cláusula 48. Solución de controversias.

Cláusula 46. Propiedad de las conexiones domiciliarias.

Cláusula 49. Anexo técnico.

Cláusula 47. Acuerdos especiales.

BIBLIOGRAFÍA

Cámara de Comercio de Cali

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – Resolución CRA 287 de 2004

Serie Cultural Empresarial # 2, 5, 7, Fortalecimiento Institucional – Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial – MAVDT. Viceministerio de Agua y Saneamiento (2008).

Ministerio de Desarrollo Económico, Organizamos nuestra empresa de acueducto y alcantarillado, Fundamentos Jurídicos Bogotá D.C. diciembre de 1997

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Ley 142 de 1994 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

AQUACOL (2015). Boletín de Noticias NotiAquacol.

Como Acceder a los Subsidios – AQUACOL

Paginas consultadas

www.cra.gov.co

www.superservicios.gov.co

www.ccb.org.co

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE CENSO PARA CATASTRO DE SUSCRIPTORES

FORMATO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CENSO DE USUARIOS											
ELABORACIÓN CATASTRO DE SUSCRIPTORES											
OCSAS:											
Municipio:					Localidad:						
	Codificación del suscriptor - NUID		Identificación del suscriptor		Dirección del Inmueble	Fecha de Registro			Clasificación		
N° de Encuesta	Ruta	Localización	Apellidos y nombres del usuario	Número de Cédula (Cabeza de hogar)	Dirección (Como aparece en factura de energía)	Día	Mes	Año	Local Anexo?	Estrato (Ver factura de energía)	Hogar Comunitario?
		o									

Convenciones

Dirección	Tipo de Suscriptor	USO	Estrato	Tipo de Conexión
V = Vía	R= Residencial	R = Residencial	1 = Bajo - Bajo	P = Provisional
C = Calle	C= Comercial	C = Comercial	2 = Bajo	L = Legal, normal
K = Carrera	I= Industrial	I = Industrial	3 = Medio - Bajo	C = Clandestina
A = Avenida	O= Oficial	P = Pilas Públicas	4 = Medio	N = No Contabilizada
Dg = Diagonal	E= Especial	S = Sin Animo de Lucro	5 = Medio - Alto	D = Derivada
TR = Transversal	P= Provisional	O = Oficial	6 = Alto	I = Independiente

FORMATO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CENSO DE USUARIOS															
ELABORACIÓN CATASTRO DE SUSCRIPTORES															
OCSAS:															
Municipio:						Localidad:									
Servicio prestado y condiciones								Información del núcleo familiar							
	Redes	Acometida	Conexión		Medidor			Caja de Anden	No de personas habitantes en la casa	N. de Hombres	N. de Mujeres	Niños menores de 5 años	Niñas menores de 5 años	Adultos Hombres Mayores de 60 años	Adultos Mujeres Mayores de 60 años
N° de Encuesta	Acueducto	Acueducto	Existe?	Tipo	Diámetro	Existe?	Marca								

Convenciones

Medidor Estado	N=Normal	P=Parado	R=Retirado	I=Invertido	A=Alterado, roto
Caja Estado	S= Sin Tapa	B=Tapa en buen estado	M=Tapa en mal estado		