

RESOLUCION No. 34-2021

Gerencia General del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los diez días del mes de mayo del año dos mil veintiuno.

VISTO: El Expediente Administrativo **No.114-2018**, contentivo del Expediente Administrativo denominado **"SE IMPUGNA UN COBRO INDEBIDO POR SUPUESTO CONSUMO DE AGUA POTABLE.- SE PRESENTA HISTORIAL DE CONSUMO PARA DETERMINAR EL PROMEDIO MÍNIMO Y MÁXIMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS AÑOS.- EXPLICACIÓN DEL POR QUÉ DURANTE UN DETERMINADO PERIODO DE TIEMPO NO SE UTILIZÓ AGUA SUMINISTRADA POR EL SANAA.- SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS"** Presentado por el Abogado **JOSÉ RAMÓN LÓPEZ RODAS** en su condición de Apoderado Legal de La Sociedad Mercantil denominada **SUPERMERCADOS LA COLONIA S.A.**, para lo cual se procedió a efectuar el análisis correspondiente, tomando en consideración los siguientes hechos y fundamentos de derecho:

CONSIDERANDO: En fecha 04 de septiembre del 2018, el Abogado **JOSÉ RAMÓN LÓPEZ RODAS** en su condición de Apoderado Legal de La Sociedad Mercantil denominada **SUPERMERCADOS LA COLONIA S.A.**, presento solicitud denominada **"SE IMPUGNA UN COBRO INDEBIDO POR SUPUESTO CONSUMO DE AGUA POTABLE.- SE PRESENTA HISTORIAL DE CONSUMO PARA DETERMINAR EL PROMEDIO MÍNIMO Y MÁXIMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS AÑOS.- EXPLICACIÓN DEL POR QUÉ DURANTE UN DETERMINADO PERIODO DE TIEMPO NO SE UTILIZÓ AGUA SUMINISTRADA POR EL SANAA.- SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS"**

CONSIDERANDO: A la solicitud en referencia se le dio la admisión correspondiente, junto con los documentos acompañados en fecha 19 de septiembre del año 2018 y se dictó providencia en la cual se ordenó remitir las presentes diligencias al Departamento Comercial para que emita el informe para su posterior Resolución.

CONSIDERANDO: Que la Gerencia Comercial emitió informe de fecha 05 noviembre del 2018 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

- En fecha 10 de abril del 2018, se realizó un cargo de **L.434,288.32**, en concepto de Ajuste de diferencia de consumo en base a las lecturas del nuevo medidor que fue instalado ya que el medidor anterior se encontraba en mal estado (parado), cargo que corresponde desde marzo 2014 a febrero 2018, ya que tiene consumos de 356 mts³ conforme su nuevo medidor. Cargo se realiza en virtud de que se facturaba con promedios de 30 mts³, ya que el medidor estaba en mal estado, por lo que se procedió a realizar dicho ajuste fundamentado en el **Reglamento Especial para Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios** en su **Artículo 29.** "De los ajustes por promedio del consumo. Cuando a un usuario se le hubiere facturado con base en los consumos promediados por imposibilidad de leer el medidor, una vez se realice la lectura, se hará un ajuste a la facturación según el siguiente procedimiento; el consumo se dividirá por el número de periodos que hayan sido facturados con promedio a fin de determinar el consumo real en cada uno de los periodos. Dichos consumos se liquidaran con las tarifas correspondientes a cada periodo y las diferencias resultantes con relación a los valores cobrados en dichos periodos se abonaran o se cargaran al usuario según sea el caso." En nuestro **Reglamento de Instalaciones y Servicios de Abastecimiento de Agua** en su **Artículo 30** que cita: "Cuando no sea posible determinar el consumo habido por razón de que el contador haya dejado de funcionar o por no haberse podido efectuar la lectura del mismo, el SANA cobrará al abonado por el periodo de consumo afectado, en base a su consumo promedio mensual de los últimos (6) seis meses registrados, en caso de no existir este promedio se cobrará en base al promedio de su zona".

Dicho cobro de igual forma se encuentra fundamentado en la **Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento** en su **Artículo 26 numeral 1)** "Los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento estarán obligados a: 1) pagar el cargo correspondiente que se establece por la conexión y por la prestación de los servicios..." y en **el Reglamento de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento** en su **Artículo 41** "Derechos y Obligaciones de los Prestadores; a) El prestador tiene derecho a): **1)** Cobrar de acuerdo a la modalidad del servicio prestado y a las tarifas establecidas; y **4)** Inspeccionar los inmuebles ubicados en la prestación, a efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos."

- Desde la factura de marzo 2018 se factura conforme a los consumos del nuevo medidor, los cuales han estado pagando al día.
- El último pago realizado por el Usuario fue por la cantidad de **L.55,321.31** al 01 de noviembre del 2018, en concepto de abono a deuda.
- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de **L.416,528.51**, a la factura de septiembre 2018.

Se adjunta copia de pantalla del sistema, historial de pagos historial de facturas.

CONSIDERANDO: Que en fecha doce de noviembre del 2018 se remitieron las presentes diligencias al Departamento Legal para que este pronuncie mediante Dictamen que en derecho corresponda.

CONSIDERANDO: Que el Departamento Legal en fecha quince de noviembre del año dos mil dieciocho emitió **DICTAMEN DESFAVORABLE** recomendando lo siguiente:

- a) Que se declare **DESFAVORABLE RECLAMO ADMINISTRATIVO IMPUGNACIÓN A UN COBRO INDEBIDO POR SUPUESTO CONSUMO DE AGUA POTABLE.- SE PRESENTA HISTORIAL DE CONSUMO PARA**

DETERMINAR EL PROMEDIO MINIMO Y MAXIMO DE LOS ULTIMOS SEIS AÑOS.- EXPLICACION DEL PORQUE DURANTE UN DETERMINADO PERIODO DE TIEMPO NO SE UTILIZO AGUA SUMINISTRADA POR EL SANAA.-diligencias contenidas en el expediente No. 114-2018.

- b) Que la Gerencia General de **SANAA** proceda a emitir la Resolución que en derecho corresponda

CONSIDERANDO: Que en fecha 19 de diciembre del año 2018 el Abogado **JOSÉ RAMÓN LÓPEZ RODAS** en su condición de Apoderado Legal de La Sociedad Mercantil denominada **SUPERMERCADOS LA COLONIA S.A.**, presento Escrito denominado **"SE SOLICITA EN TIEMPO Y FORMA LA APERTURA DEL EXPEDIENTE A PRUEBAS EN VIRTUD DE QUE NO HA TRANSCURRIDO EL TERMINO PARA FORMULAR LAS ALEGACIONES ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 75 DE LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.- SE DENUNCIA POSIBLES CAUSALES DE NULIDAD EN LA EMISIÓN DE LA FUTURA RESOLUCIÓN POR VIOLACIÓN AL PROCEDIMIENTO LEGALMENTE ESTABLECIDO, DEBIÉNDOLO RECTIFICARLOS A FIN DE EVITAR PERJUICIOS A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"**, al cual mediante Auto de fecha tres de enero del año dos mil diecinueve se le dio la respectiva admisión y se decretó la apertura a pruebas por un término no inferior a diez (10) días ni superior a veinte (20).

CONSIDERANDO: Que en fecha dieciséis de enero del año dos mil diecinueve el Abogado **JOSÉ RAMÓN LÓPEZ RODAS** presento escrito denominado **"SE PROPONEN MEDIOS DE PRUEBA EN TIEMPO Y FORMA.- EVACUACIÓN.- SEÑALAMIENTO DE AUDIENCIA PARA EVACUAR MEDIO DE PRUEBA RECONOCIMIENTO O INSPECCIÓN"**, al cual mediante Auto de fecha se le dio admisión al escrito de referencia y se ordena evacuar el medio de prueba RECONOCIMIENTO O INSPECCIÓN cinco días posterior a la notificación del mismo Auto.

CONSIDERANDO: Que en fecha veintiocho de febrero del año dos mil diecinueve se ordenó el traslado de las presentes diligencias al

Departamento de Comercial a efecto de cumplimentar la evacuación del medio de prueba número seis: Reconocimiento o Inspección;

CONSIDERANDO: Que nuevamente se emitió informe a través de memorando DC-No.123-2019 de fecha 07 de marzo del 2019 por el Departamento Comercial informando lo siguiente:

- En fecha 07 de febrero 2019 se evacuo el Medio de Prueba número Seis que corre a folio 74, la cual se llevó a cabo con personal de SANAA y personal de la empresa impugnante según lo solicitado.
 - a) Practicar inspección al contador que tiene instalado el SANAA y determinar su estado operativo, se obtuvo como resultado "No se pudo realizar la Prueba de Laboratorio al Medidor (1") ya que se tenía que retirar para llevarlo al Laboratorio de medidores ya que es de 1 pulgada y el personal de la empresa impugnante, dijo que el medidor que el SANAA instalo es nuevo ya que se cambió el año pasado por lo que ellos decidieron que no nos lleváramos el medidor al Laboratorio."
 - b) Al pozo de abastecimiento semi clausurado, a fin de determinar su existencia, el cálculo de la capacidad de producción que puede tener, se obtuvo como resultado "Pozo con registro No. 300 el cual tiene un tanque de 1,500 galones de agua de pozo el cual es tratada antes de llegar a la cisterna (se realizaron las pruebas con ortotolidina) y utilizan el agua de pozo y el agua de SANAA."
- Conforme a la inspección realizada se demuestra que No procede el Reclamo presentado por el Usuario en virtud que el medidor anterior se encontraba en mal estado (parado) desde antes que perforarán el pozo y que nunca hubo por parte del SANAA ningún corte al Servicio de Agua Potable, por lo que según lo mencionado en el Motivo No.4 del presente Reclamo Administrativo, que cita " La

reconexión se realizó en el mes de marzo del año 2018" aclarando que SANAA no realizó ninguna reconexión, ya que nunca emitió ninguna orden de corte, por lo que no existe prueba alguna hasta que fecha se dejó supuestamente de utilizar totalmente el agua de pozo. El usuario nunca notifico al SANAA que utilizaría Agua de Pozo para abastecerse, por lo que no es procedente el reclamo, ya que para SANAA nunca hubo interrupción del servicio de agua.

- Con la inspección realizada se demostró que actualmente utilizan agua de Pozo junto con el agua de SANAA, para abastecerse, actualmente facturan consumos entre los 806 mts³= 29,589.90 a 1,354 mts³ = L.49,537.10.
- El cargo descrito y fundamentado en el informe de fecha 05 de noviembre del 2018 que corre a folio 52 deberá pagarlo en su totalidad.
- El último pago realizado por el Usuario fue por la cantidad de L.29,589.90 el 29 de enero del 2019 que corresponde al consumo de diciembre 2018.
- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de **L.460,678.41** valor que deberá pagarlo en su totalidad o formalizar un compromiso de pago conforme el artículo 2 del Reglamento de Cobranzas (30% de prima y 6 cuotas)

Se adjunta copia de pantalla del sistema, historial de pagos, historial de facturas y orden de inspección No.230497 con sus fotografías.

CONSIDERANDO: Que en fecha 08 de mayo de 2019 el Abogado **JOSÉ RAMÓN LÓPEZ RODAS** presento escrito denominado **"SE FORMULAN ALEGACIONES SOBRE TODO LO ACTUADO EN LAS PRESENTES DILIGENCIAS.- VALOR Y ALCANCE DE LAS PRUEBAS PRODUCIDAS.- QUE SE DECLARE CON LUGAR LA IMPUGNACIÓN A COBRO POR SUPUESTO CONSUMO DE AGUA POR HABER PROBADO MI REPRESENTADA QUE NO CONSUMIÓ EL VITAL LÍQUIDO DURANTE EL PERIODO EN QUE SE LE FORMULA EL AJUSTE."**; dando

cumplimiento de esta forma a la providencia de fecha once de abril del año 2019 y provocando el cierre del periodo de Prueba como lo establece la Ley de Procedimiento Administrativo en su artículo 75.

CONSIDERANDO: Que en fecha doce de junio del año 2019 se ordenó el traslado de las presentes diligencias al Departamento Legal a efecto que se pronuncien mediante Dictamen Legal; devolviendo las mismas en fecha diecisiete de junio del año 2019 manifestando que analizadas las presentes diligencias presentadas por el reclamante como ser los Medios de Prueba y Alegaciones son extemporáneas ya que tuvo su periodo administrativo para acreditarse; por lo antes citado la Gerencia Legal confirma el Dictamen Legal emitido en fecha 15 de noviembre del año 2018, asimismo se esté en lo dispuesto en el informe presentado por el Departamento Comercial de fecha 06 de marzo del año 2019 en el cual se estima una deuda por la cantidad de L. 460,678.41 valor que deberán de pagarlo en su totalidad o formalizar un compromiso de pago conforme al artículo No. 2 del Reglamento de Cobranzas (30% de prima y 6 cuotas) de conformidad al Informe emitido por el Departamento Comercial de Fecha 06 de marzo 2019, devuélvanse las presentes diligencias a la Secretaría General de SANAA a efecto que la Gerencia General d SANAA proceda a Emitir la Resolución que en Derecho corresponda de conformidad al dictamen emitido en fecha 15 de noviembre del 2018.

CONSIDERANDO: Que en fecha cinco de agosto del 2019 el Abogado **JOSÉ RAMÓN LÓPEZ RODAS** presento escrito denominado "**MANIFESTACIÓN.- SE HACE OBSERVACIÓN AL DICTAMEN LEGAL DE FECHA DIECISÉIS DE JUNIO DEL CORRIENTE AÑO.- SE HACE COSTAR QUE TANTO LOS MEDIOS DE PRUEBA COMO LAS ALEGACIONES FUERON PRESENTADAS EN TIEMPO Y FORMA**"

Formulando las siguientes observaciones al Dictamen Legal en referencia:

1. En el dictamen formulado por el Departamento Legal de esa entidad de fecha 16 de junio del año en curso, se expresa que el suscrito en mi condición indicada, presente los medios con los cuales

- se desvanece el improcedente cobro, así como las alegaciones con las cuales se valora la prueba aportada al expediente, fue presentada de manera extemporánea.
2. Revisado que fue el expediente, resulta obvio que las pruebas e incluso la inspección ordenada por esa entidad, fueron presentadas y evacuadas en tiempo y forma.
 3. Asimismo, las Alegaciones fueron formuladas en el plazo establecido por el artículo 75 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

En consideración a lo anterior, estimando que con el dictamen emitido por el Departamento Legal de esta Institución se le Violentan a mi representada garantías del debido proceso, solicito se analicen los autos emitiéndose un nuevo dictamen.

CONSIDERANDO: Que en fecha nueve de agosto del año 2019 se ordenó el traslado de las presentes diligencias al Departamento Legal a efecto que se pronuncien mediante Dictamen Legal; devolviendo las mismas en fecha diecisiete de octubre del año 2019 manifestado que para continuar con el procedimiento de ley y en base a la inobservancia de los actos que acarrearán a partir de la providencia de fecha 12 de noviembre del 2018 hasta la providencia de fecha 09 de agosto del año 2019 se proceda a lo siguiente **1)** Se anule todo lo actuado, debido que a partir de la providencia de fecha 12 de noviembre 2018 no se ordenó la apertura a pruebas tal y como lo manifiesta el apoderado en su petición del Reclamo que dice: De considerar necesario, abrir el expediente a pruebas por el término que establece la ley, motivo por el cual no debió ser remitido el expediente al Departamento para la emisión del Dictamen Legal, debió abrirse el periodo probatorio evacuarse y sus respectivas alegaciones para emitir el Dictamen legal respectivo; **2)** Que se abra el periodo probatorio **3)** De lo anterior notifíquese al apoderado legal para los efectos correspondientes.-

CONSIDERANDO: Que en fecha cuatro de marzo del año dos mil veintiuno se devolvieron las presentes diligencias al Departamento Legal en virtud que del análisis de la presente causa se logra identificar que no se ha violentado de ninguna manera el Principio del Debido Proceso ya que se llevó a cabo lo solicitado por el peticionario garantizando lo establecido en la Norma, asimismo el Derecho Administrativo a través de la simplificación administrativa busca no atrasar los procedimientos, por lo que no constituye una traba al proceso, esto debido a que no se le ha violentado el debido proceso y sería la única razón por la que se debería de anular las actuaciones, por consiguiente se ordenó devolver las presentes diligencia y que procedan a emitir el respectivo Dictamen Legal.

CONSIDERANDO: Que el Departamento Legal en fecha cinco de marzo del año dos mil veintiuno emitió **DICTAMEN DESFAVORABLE** recomendando lo siguiente:

- a) Que se declare **DESFAVORABLE RECLAMO ADMINISTRATIVO IMPUGNACIÓN A UN COBRO INDEBIDO POR SUPUESTO CONSUMO DE AGUA POTABLE.- SE PRESENTA HISTORIAL DE CONSUMO PARA DETERMINAR EL PROMEDIO MINIMO Y MAXIMO DE LOS ULTIMOS SEIS AÑOS.- EXPLICACION DEL PORQUE DURANTE UN DETERMINADO PERIODO DE TIEMPO NO SE UTILIZO AGUA SUMINISTRADA POR EL SANAA.-** diligencias contenidas en el expediente No.114-2018.
- b) Que la Gerencia General de **SANAA** proceda a emitir la Resolución que en derecho corresponda.

POR TANTO: LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS "SANAA" RESUELVE: Declarar **SIN LUGAR:** El Reclamo Administrativo denominado "**SE IMPUGNA UN COBRO INDEBIDO POR SUPUESTO CONSUMO DE AGUA POTABLE.- SE PRESENTA HISTORIAL DE CONSUMO PARA DETERMINAR EL PROMEDIO MÍNIMO Y MÁXIMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS AÑOS.- EXPLICACIÓN DEL POR QUÉ DURANTE**

UN DETERMINADO PERIODO DE TIEMPO NO SE UTILIZÓ AGUA SUMINISTRADA POR EL SANAA.- SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS", Presentado por el Abogado **JOSÉ RAMÓN LÓPEZ RODAS** en su condición de Apoderado Legal de La Sociedad Mercantil denominada **SUPERMERCADOS LA COLONIA S.A.**; Tomando en consideración todo lo antes expuesto se determina lo siguiente:

Que la Gerencia Comercial emitió informe de fecha 29 mayo del 2018 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

- En fecha 07 de febrero 2019 se evacuo el Medio de Prueba número Seis que corre a folio 74, la cual se llevó a cabo con personal de SANAA y personal de la empresa impugnante según lo solicitado.
 - c) Practicar inspección al contador que tiene instalado el SANAA y determinar su estado operativo, se obtuvo como resultado "No se pudo realizar la Prueba de Laboratorio al Medidor (1") ya que se tenía que retirar para llevarlo al Laboratorio de medidores ya que es de 1 pulgada y el personal de la empresa impugnante, dijo que el medidor que el SANAA instalo es nuevo ya que se cambió el año pasado por lo que ellos decidieron que no nos lleváramos el medidor al Laboratorio."
 - d) Al pozo de abastecimiento semi clausurado, a fin de determinar su existencia, el cálculo de la capacidad de producción que puede tener, se obtuvo como resultado "Pozo con registro No. 300 el cual tiene un tanque de 1,500 galones de agua de pozo el cual es tratada antes de llegar a la cisterna (se realizaron las pruebas con ortotolidina) y utilizan el agua de pozo y el agua de SANAA."
- Conforme a la inspección realizada se demuestra que No procede el Reclamo presentado por el Usuario en virtud que el medidor anterior se encontraba en mal estado (parado) desde antes que perforarán

el pozo y que nunca hubo por parte del SANAA ningún corte al Servicio de Agua Potable, por lo que según lo mencionado en el Motivo No.4 del presente Reclamo Administrativo, que cita " La reconexión se realizó en el mes de marzo del año 2018" aclarando que SANAA no realizó ninguna reconexión, ya que nunca emitió ninguna orden de corte, por lo que no existe prueba alguna hasta que fecha se dejó supuestamente de utilizar totalmente el agua de pozo. El usuario nunca notifico al SANAA que utilizaría Agua de Pozo para abastecerse, por lo que no es procedente el reclamo, ya que para SANAA nunca hubo interrupción del servicio de agua.

- Con la inspección realizada se demostró que actualmente utilizan agua de Pozo junto con el agua de SANAA, para abastecerse, actualmente facturan consumos entre los 806 mts³= 29,589.90 a 1,354 mts³ = L.49,537.10.
- El cargo descrito y fundamentado en el informe de fecha 05 de noviembre del 2018 que corre a folio 52 deberá pagarlo en su totalidad.
- El último pago realizado por el Usuario fue por la cantidad de L.29,589.90 el 29 de enero del 2019 que corresponde al consumo de diciembre 2018.
- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de **L.460,678.41** valor que deberá pagarlo en su totalidad o formalizar un compromiso de pago conforme el artículo 2 del Reglamento de Cobranzas (30% de prima y 6 cuotas)

Se adjunta copia de pantalla del sistema, historial de pagos, historial de facturas y orden de inspección No.230497 con sus fotografías.

Que se declare **SIN LUGAR** El Reclamo Administrativo denominado "**SE IMPUGNA UN COBRO INDEBIDO POR SUPUESTO CONSUMO DE AGUA POTABLE.- SE PRESENTA HISTORIAL DE CONSUMO PARA DETERMINAR EL PROMEDIO MÍNIMO Y MÁXIMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS AÑOS.- EXPLICACIÓN**

DEL POR QUÉ DURANTE UN DETERMINADO PERIODO DE TIEMPO NO SE UTILIZÓ AGUA SUMINISTRADA POR EL SANAA.- SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS"

Tomando en consideración todo lo antes expuesto.

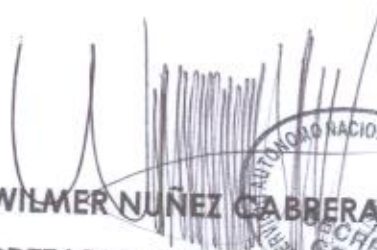
FUNDAMENTOS DE DERECHO

Artículos 7 y 8 de la **Ley General de la Administración Pública**, Artículos 1, 23, 24, 25, 26, 27, 68, 69, y 72 de la **Ley de Procedimiento Administrativo**, Artículos 26 Numeral 1 de la Ley Marco del Sector Agua potable y Saneamiento; Decreto Legislativo No.39-2016.

De esta forma se da por emitido la presente Resolución, por lo que deben continuar con trámite legal correspondiente, de no estar de acuerdo con la misma deberá interponer **Recurso de Apelación, ante la Gerencia General** en un término de 15 días hábiles contados a partir de la Notificación de la presente Resolución. **NOTIFIQUESE.-**



LIC. HÉCTOR DANIEL SEVILLA BARAHONA
GERENTE GENERAL



ABOG. WILMER NUÑEZ CABRERA
SECRETARIO GENERAL

JECR/SG