

**RESOLUCION No. 39-2021**

Cinuenta y ocho (58)  
SECRETARIA GENERAL  
SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gerencia General del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los Nueve (09) días del mes de Junio del dos mil veintiuno (2021).

**VISTO:** Para emitir Resolución en el Expediente Administrativo No. 25-2021, contentivo **“SE PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO PARA REVISION DE UN MEDIDOR DEBIDO A COBRO EXCESIVO DE CONSUMO DE AGUA POTABLE. SE SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE DEL TITULAR DEL SERVICIO POR FALLECIMIENTO DEL ESPOSO DE MI REPRESENTADA. SE SOLICITA ARREGLO DE PAGO POR LA CANTIDAD ADEUDADA. SE SOLICITA SE APLIQUE EL DESCUENTO DE LA TERCERA EDAD. DOCUMENTOS”**. Presentado por el **ABOGADO JULIO CESAR PERDOMO ORELLANA** actuando en su condición de Apoderado Legal de la **SEÑORA MARIA ELIZABETH CRUZ BANEGAS VIUDA DE HASBUN**; Para lo cual se procedió a efectuar el análisis correspondiente, tomando en consideración los siguientes hechos y fundamentos de derecho:

**CONSIDERANDO (1):** Que en fecha Cuatro (04) de Marzo del año dos mil veintiuno (2021), el **ABOGADO JULIO CESAR PERDOMO ORELLANA** actuando en su condición de Apoderado Legal de la **SEÑORA MARIA ELIZABETH CRUZ BANEGAS VIUDA DE HASBUN** presento Reclamo Administrativo denominado **“SE PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO PARA REVISION DE UN MEDIDOR DEBIDO A COBRO EXCESIVO DE CONSUMO DE AGUA POTABLE. SE SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE DEL TITULAR DEL SERVICIO POR FALLECIMIENTO DEL ESPOSO DE MI REPRESENTADA. SE SOLICITA ARREGLO DE PAGO POR LA CANTIDAD ADEUDADA. SE SOLICITA SE APLIQUE EL DESCUENTO DE LA TERCERA EDAD. DOCUMENTOS”**. Consta a folios del 1 al 3 del Expediente Administrativo el escrito del reclamo presentado, en el cual el reclamante expone los siguientes Hechos:

**PRIMERO:** Expone la parte reclamante que en fecha diecinueve (19) de Junio de 2019, el personal del **SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (SANAA)**, realizo la reinstalación de un nuevo medidor de agua, en virtud que el anterior había sido robado.

**SEGUNDO:** Sigue aduciendo la parte Reclamante que en ese momento solicito un estado de cuenta a una empleada del SANAA, y le manifestaron que no existía deuda alguna, no obstante con fecha veintisiete (27) de Julio de 2019, llego el recibo cobrando la cantidad de **TREINTA Y OCHO NUEVE LEMPIRAS CON 21/100 CENTAVOS, (L.38,009.21)**, como se desconoce de que manera llegaron a determinar que se adeuda esa cantidad, debido a que en la vivienda no había medidor que indique el consumo de agua. Solicita una revisión del medidor para que se determine el consumo mensual real de la vivienda.

**TERCERO:** Finalmente solicita el cambio del nombre del titular del servicio, debido a que el esposo de su representada, **SEÑOR FRANKLIN EDUARDO HASBUN**, falleció en esta ciudad y ahora la responsable es su viuda la **SEÑORA MARIA ELIZABETH CRUZ BANEGAS**, de igual manera solicita se le otorgue a su representada un arreglo de pago de la deuda existente, para pagar de forma mensual, ya que ella es ama de casa y no tiene mas ingresos que lo que sus hijas le dan para comprar sus medicamentos y el pago de los servicios públicos.

**CONSIDERANDO (2):** Que mediante providencia de fecha diez (10) de Marzo del año dos mil veintiuno, se le dio Admisión al Reclamo Administrativo. Y se ordenó el traslado de las diligencias al **DEPARTAMENTO COMERCIAL** a efecto que se emitiera **INFORME** de acuerdo a lo solicitado por el peticionario.

**CONSIDERANDO (3):** Que mediante **MEMORANDUM DC-No. 312-2021**, de fecha treinta (30) de Marzo de 2021, el **DEPARTAMENTO COMERCIAL** detalla lo siguiente:

1. Según el sistema se instalo medidor el diecinueve (19) de Junio del 2019.
2. Se le realizo crédito de los meses de Mayo a Junio y Octubre a Diciembre del 2019 en concepto de casa deshabitada por un valor de **MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE LEMPIRAS CON 76/100 CENTAVOS (L.1,397.76)**.
3. Ultimo pago realizado por el usuario fue de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES LEMPIRAS CON 89/100 CENTAVOS (L. 2,583.89)**.

4. Se realizó inspección en campo en fecha dieciséis (16) de Marzo del año 2021, se encontró que es casa de habitación y viven tres personas adultas, y se tomó lectura 255 metros cúbicos, al medidor marca elster dicho medidor está 98% bueno. **Por lo que no procede hacerle crédito ya que consume más de lo que se le está cobrando mensualmente.**
5. En el hecho cuarto el reclamante solicita cambio de nombre de la cuenta del Señor **FRANKLIN EDUARDO HASBUN**, a nombre de **MARIA ELIZABETH CRUZ BANEGAS**, previo a realizar cambio de nombre deberá acompañar los siguientes requisitos:
  - Copia de escritura de la propiedad traer original y copia (para su cotejo o autenticada en su defecto).
  - Copia de la tarjeta de identidad.
  - Croquis de la ubicación de la propiedad.
  - Clave Catastral de la Alcaldía Municipal del Distrito Central.
  - De ser varios dueños de la propiedad deberá de presentar copia de las tarjetas de identidad.
  - Copia de recibo de agua de la cuenta que solicita cambio de nombre.
6. Que, para aplicar el descuento de la tercera edad solicitado en el hecho sexto del Reclamo en mención, deberá estar a nombre de la **SEÑORA MARIA ELIZABETH CRUZ BANEGAS**, mismo que se aplicará una vez que se haga dicho cambio de nombre.
7. De la misma forma una vez realizado el cambio de nombre se hará el plan de pago solicitado por el Reclamante.

**CONSIDERANDO (4):** Que mediante providencia de fecha ocho (08) de Febrero de 2021, se requirió al **ABOGADO JULIO CESAR PERDOMO ORELLANA**, a fin que subsanara lo solicitado mediante **MEMORANDUM DC-312-2021** de fecha treinta (30) de Marzo de 2021, el cual fue emitido por el **DEPARTAMENTO COMERCIAL**. La parte reclamante presenta escrito de subsanación denominado **"SE PRESENTAN DOCUMENTOS PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTO DEL INFORME DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL"**.

**CONSIDERANDO (5):** Que en fecha Catorce (14) de Mayo de 2021, la parte Reclamante presentó escrito denominado **"SE PRESENTAN**



**COMPROBANTES DE PAGO PARA QUE AL HACER EL ARREGLO DE PAGO, SEAN DESCONTADOS DEL SALDO ACUMULADO**". El mismo fue admitido mediante providencia de fecha Catorce (14) de Mayo de 2021, se ordenó el traslado de las presente diligencias al **DEPARTAMENTO COMERCIAL** a fin que se emitiera **INFORME** de lo solicitado por la parte Reclamante.

**CONSIDERANDO (6):** Que mediante **MEMORANDUM DC-502-2021**, de fecha veinticinco (25) de Mayo de 2021, el **DEPARTAMENTO COMERCIAL** detalla lo siguiente:

El SANAA trabaja con el sistema de Bancos en línea, una vez que el cliente realiza el pago en los bancos, estos se descargan del sistema automáticamente, por lo que los pagos que solicita que se rebajen, ya fueron descargados en las fechas siguientes: **el 19/10/2020 la cantidad de L.8,000.00 y el 01/12/2020 la cantidad de L.2,583.89.**

De la misma forma una vez realizado el cambio de nombre se hará el plan de pago solicitado por el reclamante de la siguiente manera una prima del 30% y la diferencia en 6 pagos.

**POR TANTO: LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS "SANAA"**

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** declarar **PARCIALMENTE CON LUGAR**, el Reclamo Administrativo denominado **"SE PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO PARA REVISION DE UN MEDIDOR DEBIDO A COBRO EXCESIVO DE CONSUMO DE AGUA POTABLE. SE SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE DEL TITULAR DEL SERVICIO POR FALLECIMIENTO DEL ESPOSO DE MI REPRESENTADA. SE SOLICITA ARREGLO DE PAGO POR LA CANTIDAD ADEUDADA. SE SOLICITA SE APLIQUE EL DESCUENTO DE LA TERCERA EDAD. DOCUMENTOS"**. Presentado por el **ABOGADO JULIO CESAR PERDOMO ORELLANA** actuando en su condición de Apoderado Legal de la **SEÑORA MARIA ELIZABETH CRUZ BANEGAS VIUDA DE HASBUN.**

**SEGUNDO:** Que mediante **MEMORANDUM DC-No. 312-2021**, de fecha treinta (30) de Marzo de 2021, el **DEPARTAMENTO COMERCIAL** detalla lo siguiente:

Se realizó inspección en campo en fecha dieciséis (16) de Marzo del año 2021, se encontró que es casa de habitación y viven tres personas adultas, y se tomó lectura 255 metros cúbicos, al medidor marca elster dicho medidor esta 98% bueno. Por lo que no procede hacerle crédito ya que consume más de lo que se le está cobrando mensualmente.

**TERCERO:** Que, para aplicar el descuento de la tercera edad solicitado en el hecho sexto del Reclamo en mención, deberá estar a nombre de la **SEÑORA MARIA ELIZABETH CRUZ BANEGAS**, mismo que se aplicará una vez que se haga dicho cambio de nombre. Para lo cual deberá de presentar la documentación que acredite que es dueña y legítima propietaria del inmueble, el cual deberá de estar debidamente inscrita en el Instituto de la Propiedad; ya que la escritura pública presentada en el presente reclamo esta a nombre del fallecido **SEÑOR FRANKLIN EDUARDO HASBUN**.

**TERCERO:** Se le realizó crédito de los meses de Mayo a Junio y Octubre a Diciembre del 2019 en concepto de casa deshabitada por un valor de **MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE LEMPIRAS CON 76/100 CENTAVOS (L.1,397.76)**.

**CUARTO: SIN LUGAR** realizarle un crédito ya que consume más de lo que se le está cobrando mensualmente.

**QUINTO: SIN LUGAR:** descargar los saldos que el Reclamante solicita debido a que el SANAA trabaja con el sistema de Bancos en línea, una vez que el cliente realiza el pago en los bancos, estos se descargan del sistema automáticamente, por lo que los pagos que solicita que se rebajen, ya fueron descargados en las fechas siguientes: **el 19/10/2020 la cantidad de L.8,000.00 y el 01/12/2020 la cantidad de L.2,583.89.**

**SEXTO: CON LUGAR:** realizar un **CONVENIO DE PAGO** por el saldo adeudado a la fecha para lo cual deberá de pagar un 30% de prima y la diferencia en 6 cuotas mensuales mas el consumo de cada mes facturado.



40 Sesenta y tres (63)  
SECRETARIA GENERAL  
SERVICIO AUTONOMO NACIONAL  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

**SEPTIMO:** Emitir la Certificación íntegra de la presente Resolución para ser entregada al interesado, previo al pago correspondiente conforme a la tarifa establecida en la Ley.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO:** Artículos: 1, 7 y 8 de la Ley General de La Administración Pública; 1, 23, 24, 25, 26, 27, 63, 68, 69, 72, 83, 84, 137, 138, 139, 140 y 141 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 31 de la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilado, numeral 3.-

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 **JUNTA DIRECTIVA** en un término de 15 días hábiles contados a partir de la Notificación de la presente Resolución. **NOTIFIQUESE.-**

**LIC. HECTOR DANIEL SEVILLA BARAHONA**  
**GERENTE GENERAL (SANAA)**

**ABOG. WILMER NUNEZ CABRERA**  
**SECRETARIO GENERAL (SANAA)**

**PEAS/SG**