



RESOLUCION No. 58-2021

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

VISTO: El Expediente Administrativo **No.42-2021**, contentivo del Expediente Administrativo denominado **"SE PRESENTA FORMAL RECLAMO PARA QUE SE DECLARE NO SER CONFORME A DERECHO EL ACTO ADMINISTRATIVO DE CARÁCTER PARTICULAR CONTENTIVO EN EL ESTADO DE CUENTA NO. 4900360281 EMITIDO POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (AVISO FACTURACIÓN), DECLARADA SU NULIDAD SE DEJE SIN VALOR NI EFECTO LEGAL LOS CARGOS, RECONEXIÓN E INTERESES GENERANDO UN NUEVO AVISO DE COBRO POR EL CONSUMO DE AGUA COMO LO MANDA EL ACUERDO DE DIRECTORIO 27-2014 Y LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.- SE ALEGA FUNDADAMENTE LA NULIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO EMITIDO POR INFRINGIR EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, CON EXCESO DE PODER DE LA POTESTAD SANCIONADORA AL APLICAR ILEGALES CARGOS, MULTAS E INTERESES POR CONSUMO DE AGUA, CONTRARIANDO CON SU ACTUAR LO DISPUESTO EN LA LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, EL ACUERDO DE DIRECTORIO 27-2014 Y LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO Y CON ESTO ALTERAR EL ESPÍRITU DE LA LEY, VARIANDO EL SENTIDO Y ALCANCE ESENCIAL DE ESTA; Y ASÍ MISMO, ATRIBUIRLE A LA LEY OTRO SENTIDO QUE EL QUE RESULTA EXPLÍCITAMENTE DE SUS PROPIOS TÉRMINOS DADA LA RELACIÓN QUE ENTRE LOS MISMOS DEBE DE EXISTIR Y LA INTENCIÓN DEL LEGISLADOR.- QUE SE ORDENE LA RECONEXIÓN INMEDIATA DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.- SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS."** Presentado por el **ABOGADO MELVIN ELIUD CASCO PONCE** quien actúa en causa propia, 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 doce (12) de mayo del año dos mil veintiuno (2021), el **ABOGADO MELVIN ELIUD CASCO PONCE** quien actúa en su condición personal, presento solicitud denominada **"SE PRESENTA FORMAL RECLAMO PARA QUE SE DECLARE NO SER CONFORME A DERECHO**



EL ACTO ADMINISTRATIVO DE CARÁCTER PARTICULAR CONTENTIVO EN EL ESTADO DE CUENTA NO. 4900360281 EMITIDO POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (AVISO FACTURACIÓN), DECLARADA SU NULIDAD SE DEJE SIN VALOR NI EFECTO LEGAL LOS CARGOS, RECONEXIÓN E INTERESES GENERANDO UN NUEVO AVISO DE COBRO POR EL CONSUMO DE AGUA COMO LO MANDA EL ACUERDO DE DIRECTORIO 27-2014 Y LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.- SE ALEGA FUNDADAMENTE LA NULIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO EMITIDO POR INFRINGIR EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, CON EXCESO DE PODER DE LA POTESTAD SANCIONADORA AL APLICAR ILEGALES CARGOS, MULTAS E INTERESES POR CONSUMO DE AGUA, CONTRARIANDO CON SU ACTUAR LO DISPUESTO EN LA LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, EL ACUERDO DE DIRECTORIO 27-2014 Y LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO Y CON ESTO ALTERAR EL ESPÍRITU DE LA LEY, VARIANDO EL SENTIDO Y ALCANCE ESENCIAL DE ESTA; Y ASÍ MISMO, ATRIBUIRLE A LA LEY OTRO SENTIDO QUE EL QUE RESULTA EXPLÍCITAMENTE DE SUS PROPIOS TÉRMINOS DADA LA RELACIÓN QUE ENTRE LOS MISMOS DEBE DE EXISTIR Y LA INTENCIÓN DEL LEGISLADOR.- QUE SE ORDENE LA RECONEXIÓN INMEDIATA DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.- SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS."

CONSIDERANDO (2): A la solicitud en referencia se le dio la admisión correspondiente, junto con los documentos acompañados en fecha 17 de mayo del 2021 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 (3): Que el Departamento Comercial a través del Memorándum DC-577-2021 de fecha 17 de junio del año 2021 remitió el informe de fecha 02 junio del año 2021 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

De acuerdo a la solicitud de nuevo servicio No. 5440 a nombre del señor MELVIN ELIUD CASCO localizada en Res. Las Uvas Bl 36, lote 28 realizada desde el 27/11/2015 y fue ingresada al sistema comercial a la facturación de junio 2019. El usuario tiene el servicio de agua potable activo en campo desde el 18 de diciembre del 2015 según consta en los archivos de



nuevas instalaciones del SANAA en donde se le conectó un medidor marca larach No. 0301947 motivo por el cual el SANAA debe de cobrar desde esa fecha los consumos de este cliente.

Desde que inicio la facturación con cuenta comercial **490-036-0281** el usuario manifiesta que no le dejaron su recibo pero la facturación ya estaba en sistema y se hacía un promedio de acuerdo a la zona con 36 m³ en virtud que no se había ingresado medidor. Cuando pasó el año 2020 se detuvo todo proceso de ir campo para hacer la entrega de recibos pero la facturación continuó, como lo estima la Ley en el Reglamento Especial para las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios Artículo 26 numeral e.

El usuario manifiesta que no se le dejó factura sino hasta el mes de abril del 2021 y se presentó al SANAA pero no interpuso un reclamo formal según el artículo 46 de Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios por lo que él tenía que seguir los procesos interponiendo su reclamo con un auxiliar de atención al cliente y lo que solicito fue un estado de la cuenta y no se ingresó reclamo en el sistema.

Se realizó una Investigación en campo el día 03 de junio del 2021 en donde se constató que es una casa de habitación en la cual está terminada la construcción por lo que procede hacer los siguientes ajustes:

1. Del Consumo Fuera de Control (CFC) realizado en el sistema por un valor de **L. 32,493.90** se realizara un crédito de **L. 17,804.40** que corresponde al periodo de diciembre del 2015 hasta mayo 2019 en base dos lecturas con tarifa doméstica. (ver detalle anexo 1)
2. Ajuste de lo facturado periodo de junio del 2019 hasta mayo del 2021 por un valor de **L. 18,867.80 en** base a dos lecturas con tarifa doméstica o la tarifa por mes. (Ver Detalle anexo 2)
3. Recalculo de intereses del periodo junio 2019 hasta mayo 2021 por un valor de **L. 5,035.81**. (ver detalle anexo 3).

Los correspondientes se hicieron en base al cambio de categoría de industrial a doméstico y en base dos lecturas de acuerdo a la lectura encontrada de 945m³ haciendo la diferencia desde la fecha de instalación del 18/12/2015 y la última lectura encontrada del 03 de junio del 2021.



Se procedió hacer cambio de categoría de industrial a categoría doméstica e ingresar los datos del medidor encontrado en campo con número 0301947 marca larach en el sistema comercial.

El usuario debe de pagar los servicios transcurridos desde la fecha de instalación que corresponde desde el mes de diciembre del 2015 hasta el mes de mayo del 2021 procediendo el siguiente análisis mismo que se adjunta a detalle

Resumen de los ajustes correspondientes

SALDO PENDIENTE EN SISTEMA A MAYO 2021	L. 69,233.87
- Ajuste del CFC (numeral 1)	L. 17,804.40
- Ajuste de factura de junio 2019 a mayo 2021	L. 18,867.80
- Recalculo de interés	L. 5,035.81
TOTAL A PAGAR	L. 27,525.86

Ajustes que se serán aplicados una vez emitida la resolución final de dicho reclamo administrativo.

Se adjunta documentación soporte de los análisis de los ajustes, fecha de instalación de medidor del libro diario, inspección de campo con fotografías, boletas de catastro.

CONSIDERANDO (4): Que en fecha 02 de julio del 2021 se dio traslado de las presentes diligencias al Departamento Legal para que este se pronuncie mediante Dictamen que en derecho corresponda, manifestando este que previo emitir el respectivo Dictamen Legal, se remita las presentes diligencia al Departamento Comercial para que el cálculo de crédito de Factura el cual costa a folios 51 al 54 del presente expediente sean debidamente firmados por la persona que los emitió.

CONSIDERANDO (5): Que en fecha veintitrés (23) de julio el año dos mil veintiuno (2021) el Departamento de Comercial mediante Memorandum DC-696-2021 remitió el expediente de mérito debidamente firmado en sus folios 51 al 54 por la persona que los emitió para que el Departamento Legal emita Dictamen Legal de conformidad a derecho.



CONSIDERANDO (6): Que en fecha 26 de julio del 2021 se dio traslado de las presentes diligencias al Departamento Legal para que este se pronuncie mediante Dictamen que en derecho corresponda, emitiendo **DICTAMEN FAVORABLE** en fecha veintisiete de julio del año dos mil veintiuno recomendando lo siguiente:

a.- **QUE SE DECLARE FAVORABLE LA SOLICITUD FORMAL RECLAMO PARA QUE SE DECLARE NO SER CONFORME A DERECHO EL ACTO ADMINISTRATIVO DE CARÁCTER PARTICULAR CONTENTIVO DEL ESTADO DE CUENTA NUMERO 4900360281, EMITIDO POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (AVISO FACTURACIÓN), DECLARADA SU NULIDAD SE DEJE SIN VALOR NI EFECTO LEGAL LOS CARGOS, RECONEXIONES E INTERESES GENERANDO UN NUEVO AVISO DE COBRO POR EL CONSUMO DE AGUA COMO LO MANDA EL ACUERDO DE DIRECTORIO 27-2014 Y LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, presentada por el ABOGADO MELVIN ELIUD CASCO PONCE actuando por sí como profesional del derecho.- diligencias contenidas en el expediente de 42-2021.**

b.- En atención al Informe emitido por el Departamento Comercial mediante memorándum DC-No.577-2021 de fecha 17 de junio de 2021.

c.- Una vez emitida dicha Resolución, es procedente realizar al usuario un crédito a su favor por la cantidad indicada en el memorándum, DC-No557-2021, debiendo este efectuar el pago del valor que adeuda en concepto de consumo por la cantidad de L. 27,525.86 valor facturado hasta el mes de mayo de 2021; en virtud de habersele otorgado un crédito a su favor.

d.- 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: Declarando **CON LUGAR:** El Reclamo Administrativo denominado "SE PRESENTA FORMAL RECLAMO PARA QUE SE DECLARE NO SER CONFORME A DERECHO EL ACTO ADMINISTRATIVO DE CARÁCTER PARTICULAR CONTENTIVO EN EL ESTADO DE CUENTA NO. 4900360281 EMITIDO POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL



CLIENTE (AVISO FACTURACIÓN), DECLARADA SU NULIDAD SE DEJE SIN VALOR NI EFECTO LEGAL LOS CARGOS, RECONEXIÓN E INTERESES GENERANDO UN NUEVO AVISO DE COBRO POR EL CONSUMO DE AGUA COMO LO MANDA EL ACUERDO DE DIRECTORIO 27-2014 Y LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.- SE ALEGA FUNDADAMENTE LA NULIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO EMITIDO POR INFRINGIR EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, CON EXCESO DE PODER DE LA POTESTAD SANCIONADORA AL APLICAR ILEGALES CARGOS, MULTAS E INTERESES POR CONSUMO DE AGUA, CONTRARIANDO CON SU ACTUAR LO DISPUESTO EN LA LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, EL ACUERDO DE DIRECTORIO 27-2014 Y LA LEY MARCO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO Y CON ESTO ALTERAR EL ESPÍRITU DE LA LEY, VARIANDO EL SENTIDO Y ALCANCE ESENCIAL DE ESTA; Y ASÍ MISMO, ATRIBUIRLE A LA LEY OTRO SENTIDO QUE EL QUE RESULTA EXPLÍCITAMENTE DE SUS PROPIOS TÉRMINOS DADA LA RELACIÓN QUE ENTRE LOS MISMOS DEBE DE EXISTIR Y LA INTENCIÓN DEL LEGISLADOR.- QUE SE ORDENE LA RECONEXIÓN INMEDIATA DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.- SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS.” Presentado por el **ABOGADO MELVIN ELIUD CASCO PONCE** quien actúa en su condición personal; Tomando en consideración todo lo antes expuesto se determina lo siguiente:

Que el Departamento Comercial a través del Memorándum DC-577-2021 de fecha 17 de junio del año 2021 remitió el informe de fecha 02 junio del año 2020 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

De acuerdo a la solicitud de nuevo servicio No. 5440 a nombre del señor MELVIN ELIUD CASCO localizada en Res. Las Uvas BI 36, lote 28 realizada desde el 27/11/2015 y fue ingresada al sistema comercial a la facturación de junio 2019. El usuario tiene el servicio de agua potable activo en campo desde el 18 de diciembre del 2015 según consta en los archivos de nuevas instalaciones del SANAA en donde se le conectó un medidor marca larach No. 0301947 motivo por el cual el SANAA debe de cobrar desde esa fecha los consumos de este cliente.

Desde que inicio la facturación con cuenta comercial **490-036-0281** el usuario manifiesta que no le dejaron su recibo pero la facturación ya estaba en sistema y se hacía un promedio de acuerdo a la zona con 36 m3 en virtud que no se había ingresado medidor. Cuando pasó el año

2020 se detuvo todo proceso de ir campo para hacer la entrega de recibos pero la facturación continuó, como lo estima la Ley en el Reglamento Especial para las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios Artículo 26 numeral e.

El usuario manifiesta que no se le dejó factura sino hasta el mes de abril del 2021 y se presentó al SANAA pero no interpuso un reclamo formal según el artículo 46 de Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios por lo que él tenía que seguir los procesos interponiendo su reclamo con un auxiliar de atención al cliente y lo que solicito fue un estado de la cuenta y no se ingresó reclamo en el sistema.

Se realizó una Investigación en campo el día 03 de junio del 2021 en donde se constató que es una casa de habitación en la cual está terminada la construcción por lo que procede hacer los siguientes ajustes:

4. Del Consumo Fuera de Control (CFC) realizado en el sistema por un valor de **L. 32,493.90** se realizara un crédito de **L. 17,804.40** que corresponde al periodo de diciembre del 2015 hasta mayo 2019 en base dos lecturas con tarifa doméstica. (ver detalle anexo 1)
5. Ajuste de lo facturado periodo de junio del 2019 hasta mayo del 2021 por un valor de **L. 18,867.80** en base a dos lecturas con tarifa doméstica o la tarifa por mes. (Ver Detalle anexo 2)
6. Recalculo de intereses del periodo junio 2019 hasta mayo 2021 por un valor de **L. 5,035.81**. (ver detalle anexo 3).

Los correspondientes se hicieron en base al cambio de categoría de industrial a doméstico y en base dos lecturas de acuerdo a la lectura encontrada de 945m³ haciendo la diferencia desde la fecha de instalación del 18/12/2015 y la última lectura encontrada del 03 de junio del 2021.

Se procedió hacer cambio de categoría de industrial a categoría doméstica e ingresar los datos del medidor encontrado en campo con número 0301947 marca larach en el sistema comercial.

El usuario debe de pagar los servicios transcurridos desde la fecha de instalación que corresponde desde el mes de diciembre del 2015 hasta el



Setenta y nueve
SECRETARIA GENERAL
SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
COMAYAGUELA MDC, HONDURAS

quien actúa en su condición personal, 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