

Gerencia General del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los diez (10) días del mes de mayo del año dos mil veintidós.

VISTO: El Expediente Administrativo **No.24-2021**, contentivo del Expediente Administrativo denominado **"SE HACE RECLAMO ADMINISTRATIVO POR COBRO INDEBIDO"** Presentado por la señora **BALESSA ARACELY PANTOJA VILAFRANCA** en su condición personal, quien confiere poder para la continuación de las presentes diligencias a la **ABOG. LEYLA ARACELY RODRÍGUEZ FLORES**; para lo cual se procedió a efectuar el análisis correspondiente, tomando en consideración los siguientes hechos y fundamentos de Derecho:

CONSIDERANDO (01): En fecha 26 de febrero del 2021, la señora **BALESSA ARACELY PANTOJA VILAFRANCA** en su condición personal, presento solicitud denominada **SE HACE RECLAMO ADMINISTRATIVO POR COBRO INDEBIDO"**

CONSIDERANDO (02): A la solicitud en referencia se le dio la admisión correspondiente, junto con los documentos acompañados en fecha 09 de abril del año 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 (03): Que la Gerencia Comercial emitió informe mediante Memorandum No. DC-1089-2021 de fecha 03 diciembre del 2021 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

En atención al auto de fecha nueve (9) de Abril de 2021, de la Gerencia General de SANAA, en relación al expediente 024-2021, en reclamo Administrativo de la señora **BALESSA ARACELY PANTOJA VILAFRANCA**, POR **COBRO INDEBIDO**, y poder a la Abogada **LEYLA ARACELY RODRIGUEZ FLORES**, con cuenta No. 275-842-0072 este Departamento Comercial **INFORMA** lo siguiente:



De acuerdo a la solicitud del usuario de pagar conforme al promedio de la zona de El Pedregal, se informa que se le cambiara al promedio de la zona de 36m³ a 26 m³, en vista que es bien difícil el acceso para hacer la medición por ser de alto riesgo social. Que calculado en lempiras 36 m³ equivalen a L. 304.60 y 26 m³ promedio de la zona equivalen a L. 158.13 cambio que se hizo por mes.

Con porque sale mayor Con respecto del la factura es porque están acumulados los intereses moratorios en vista que sus reclamos han sido atendidos pero no han realizado pago alguno a la cuenta y siguen recibiendo el servicio de agua potable.

Se hizo una revisión el 03 de Septiembre de 2021 y se tomó lectura 4 m³ constatando que el medidor no se mueve desde el 16 de 2020, la casa está habitada por eso no hace el crédito en base a dos Enero de lecturas, pero si considero hacer el crédito en base al promedio de la zona.

Aplicando un crédito a la cuenta de L. 3,222.34 correspondiente a los meses desde Enero 2020 hasta Noviembre de 2021, se toma este periodo en virtud que en el sistema ya está aplicado un crédito hasta Diciembre de 2019, se adjuntan anexos donde pueden comprobar los ajustes aplicados a la cuenta.

Está en vigencia la amnistía por decreto 39-2021 que vence el 31 de Diciembre, por lo que debe abocarse a las oficinas de atención al usuario para que le hagan el cálculo y así proceder a pagar de contado el saldo.

Se adjunta Expediente 024-2021

Se adjunta el cálculo de crédito de facturas (anexo 2).

Se adjunta cambio de promedio

Se adjuntan órdenes de inspección por reclamación

Se adjunta informe de la cuenta por la Ingeniera SAIDA IVETTE MEDINA GAMEZ, Subjefe de Atención al cliente.

*También se adjunto informe emitido por Atención al Cliente mediante Memorando No. DC-137-2021 de fecha 02 diciembre del 2021 en el cual informa lo siguiente:



INFORME EXPEDIENTE 024-2021

En respuesta al memorándum DR-55-2021 en relación al expediente 024-2021, del Reclamo Administrativo de la señora Balleza Aracely Pantoja Villafranca en representación del Abogada Leyla Aracely Rodriguez Flores de la cuenta 275-842-0072 se informa lo siguiente:

De acuerdo a la solicitud del usuario de pagar conforme al promedio de la zona de EL Pedregal se informa que se le cambiará al promedio de zona de 36 a 26m³ en vista que es bien difícil el acceso para hacer la medición por ser de alto riesgo social. Que calculado en temporales 36 m³ equivalen a L. 304.60 y 26 m³ promedio de zona equivalen a L. 158.13 cambio que se hizo por mes.

Con respecto del porque sale mayor la facturas es porque están acumulados los intereses moratorios en vista que sus reclamos han sido atendidos pero no han realizado pago alguno a la cuenta y siguen recibiendo el servicio de agua potable.

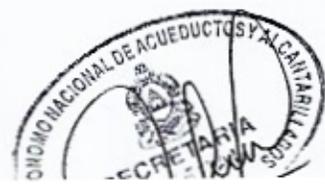
Se hizo un revisión el 03/09/2021 y se tomo lectura 4m³ constatando que el medidor no se mueve desde el 16/01/2020, la casa está habitada por eso no hace el crédito en base a dos lecturas, pero si consideró hacer el crédito en base al promedio de la zona.

Aplicando un crédito a la cuenta de L.3,222.34 correspondiente a los meses desde enero 2020 hasta noviembre 2021 se toma este periodo en virtud que en el sistema ya esta aplicado un crédito hasta dic2019 se adjuntan anexos donde pueden comprobar los ajustes aplicados a esta cuenta.

Esta en vigencia la amnistía decreto 39-2021 que vence el 31 de diciembre del presente año por lo debe abocarse a las oficinas de atención al usuario para que le hagan el cálculo y así proceder a pagar de contado el saldo.

Se hará un ajuste conforme al promedio de 26 m³ desde enero del 2020 hasta octubre del 2021 quedando de la manera siguiente:

SALDO ACTUAL AL MES DE NOVIEMBRE DEL 2021	L.31,645.23
MENOS CREDITO DE ENERO 2020 HASTA NOV2021	L. 3,222.34



SUB TOTAL A PAGAR

L. 28,422.89

En el valor del párrafo anterior están incluidos los intereses moratorios mismos que ya se hizo el cálculo de la amnistía No. 11118 del cual **SI PAGA DE CONTADO ANTES DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021.**

Su saldo sería el siguiente

SUB TOTAL A PAGAR DESDE NOVI 2015

L. 28,422.89

HASTA NOV 2021 con intereses

MENOS CALCULO DE AMNISTIA

L.10,739.02

TOTAL A PAGAR SIN INTERESES

L.17,683.87

CONSIDERANDO (04): Que en fecha seis (06) de diciembre del 2021 se remitieron las presentes diligencias al Departamento Legal para que este pronuncie mediante Dictamen que en derecho corresponda.

CONSIDERANDO (05): Que el Departamento Legal en fecha nueve de diciembre del año dos mil veintiuno emitió **DICTAMEN PARCIALMENTE FAVORABLE** recomendando lo siguiente:

- a) Que se declare **PARCIALMENTE FAVORABLE la solicitud del reclamo administrativo por cobro indebido y cambio de categoría de comercial a domestico;** presentado por la señora Balessa Aracely Pantoja Villafranca en su condición personal quien a su vez le otorga poder a la Abogada Leyla Aracely Rodríguez Flores.-diligencias contenidas en el expediente No,24-2021.
- b) El peticionario deberá abocarse a las oficinas de atención al usuario para que le hagan el cálculo del valor que adeuda, el cual deberá pagar de contado antes del 31 de diciembre para efecto de aplicarle la amnistía vigente.
- c) Que la Gerencia General de **SANAA** proceda a emitir la Resolución que en derecho corresponda.-

CONSIDERANDO (06): Que consta agregado al folio cuarenta y cuatro (44) el recibo de pago por la cantidad de Lps. 17,683.87 de fecha 21 de



diciembre del año 2021; cancelando lo solicitado por el Departamento de Comercial y de esa forma poder apegarse a la amnistía vigente hasta el 31 de diciembre del año 2021.

POR TANTO: LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS "SANAA" RESUELVE: Declarar **PARCIALMENTE CON LUGAR:** El Reclamo Administrativo denominado "SE HACE RECLAMO ADMINISTRATIVO POR COBRO INDEBIDO" Presentado por la señora **BALESSA ARACELY PANTOJA VILAFRANCA** en su condición personal, quien confiere poder para la continuación de las presentes diligencias a la **ABOG. LEYLA ARACELY RODRÍGUEZ FLORES;** Tomando en consideración todo lo antes expuesto se determina lo siguiente:

De acuerdo a la solicitud del usuario de pagar conforme al promedio de la zona de EL Pedregal se informa que se le cambiará al promedio de zona de 36 a 26m³ en vista que es bien difícil el acceso para hacer la medición por ser de alto riesgo social. Que calculado en lempiras 36 m³ equivalen a L. 304.60 y 26 m³ promedio de zona equivalen a L. 158.13 cambio que se hizo por mes.

Con respecto del porque sale mayor la facturas es porque están acumulados los intereses moratorios en vista que sus reclamos han sido atendidos pero no han realizado pago alguno a la cuenta y siguen recibiendo el servicio de agua potable.

Se hizo un revisión el 03/09/2021 y se tomo lectura 4m³ constatando que el medidor no se mueve desde el 16/01/2020, la casa está habitada por eso no hace el crédito en base a dos lecturas, pero si consideró hacer el crédito en base al promedio de la zona.

Aplicando un crédito a la cuenta de L.3,222.34 correspondiente a los meses desde enero 2020 hasta noviembre 2021 se toma este periodo en virtud que en el sistema ya esta aplicado un crédito hasta dic2019 se adjuntan anexos donde pueden comprobar los ajustes aplicados a esta cuenta.

Esta en vigencia la amnistía decreto 39-2021 que vence el 31 de diciembre del presente año por lo debe abocarse a las oficinas de atención al usuario para que le hagan el cálculo y así proceder a pagar de contado el saldo.



Se hará un ajuste conforme al promedio de 26 m3 desde enero del 2020 hasta octubre del 2021 quedando de la manera siguiente:

SALDO ACTUAL AL MES DE NOVIEMBRE DEL 2021	L.31,645.23
MENOS CREDITO DE ENERO 2020 HASTA NOV2021	L. 3,222.34
SUB TOTAL A PAGAR	L. <u>28,422.89</u>

En el valor del párrafo anterior están incluidos los intereses moratorios mismos que ya se hizo el cálculo de la amnistía No. 11118 del cual **SI PAGA DE CONTADO ANTES DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021.**

Su saldo sería el siguiente

SUB TOTAL A PAGAR DESDE NOVI 2015	L. 28,422.89
HASTA NOV 2021 con intereses	
MENOS CALCULO DE AMNISTIA	L.10,739.02

TOTAL A PAGAR SIN INTERESES **L.17,683.87**

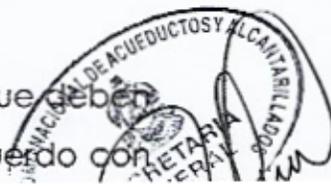
Consta agregado al folio cuarenta y cuatro (44) el recibo de pago por la cantidad de Lps. 17,683.87 de fecha 21 de diciembre del año 2021; cancelando lo solicitado por el Departamento de Comercial y de esa forma poder apegarse a la amnistía vigente hasta el 31 de diciembre del año 2021.

Que se declare **PARCIALMENTE CON LUGAR:** El Reclamo Administrativo denominado **"SE HACE RECLAMO ADMINISTRATIVO POR COBRO INDEBIDO"** 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 se debe 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. LEONEL ALEJANDRO GÓMEZ SÁNCHEZ
GERENTE GENERAL



ABOG. PAOLA ALVARADO SÁNCHEZ
SECRETARIA GENERAL (INTERINA).