

## RESOLUCION NO.7-2016

**LA DIRECTORA COORDINADORA DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.-** Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, Viernes veintiséis (26) de Agosto del año dos mil dieciséis, **VISTO: EL ACUERDO 8-2016** de fecha, veintiséis (26) de Agosto del año dos mil dieciséis (2016) **del DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO de Aprobación Dictamen Reclamo** presentado por el Señor Eduard Ricardo Martínez Martínez, quien actúa con facultades otorgada mediante carta poder del Representante Legal de la empresa Señor ROBERTO RENIERI NAVAS ARGUETA, Representante Legal de la empresa Súper Tornillos y más quien solicita la Intervención del ERSAPS, con relación a la denuncia contra la Empresa Aguas de San Pedro, en virtud de cobros indebidos.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto Legislativo No.118-2003, de fecha 20 de Agosto de 2003, con el propósito de regular los servicios de Agua Potable y Saneamiento en el territorio nacional, se emitió la Ley Marco de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, publicada en el diario Oficial La Gaceta No.30.207 del 8 de octubre de 2003, la cual entró en vigencia veinte días después de su publicación y que en su Artículo 9 creó al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento “ERSAPS” como una Institución desconcentrada de la Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, con independencia funcional, técnica y administrativa.

**CONSIDERANDO:** Que es atribución del ERSAPS Conciliar y en su caso arbitrar los conflictos que se susciten entre Municipalidades, entre estas y los prestadores de servicio y entre estos mismos, y entre los prestadores y los usuarios, por medio de los procedimientos que se establezcan en el reglamento de esta Ley,

**CONSIDERANDO:** fecha 3 de Marzo del 2015, según expediente número 01-2015 se recibió denuncia interpuesta por la Empresa Súper Tornillos y Más presentada por el señor Eduard Ricardo Martínez Martínez, facultad otorgada mediante carta poder del Representante Legal de la empresa, en la que solicita la Intervención del ERSAPS contra la Empresa Aguas de San Pedro S.A.de.C.V., aduciendo cobros indebidos que no se presentan reflejados en el medidor, “2) cobro por gastos administrativos, 3) cobro por gastos de tubería, 4) Cobro de consumo por 12 meses. Sin que se hubiera prestado el servicio.

**CONSIDERANDO:** Que, en cumplimiento al procedimiento de atención de solicitudes y reclamos se procedió a remitir el expediente a la Asesoría Legal para que realizara las investigaciones e inspecciones correspondientes.

**CONSIDERANDO:** Que consta agregado al expediente de Reclamo que el Señor Eduard Ricardo Martínez Martínez, la copia de denuncia ante la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio, Coordinación Regional de Protección al Consumidor de la ciudad de San Pedro Sula, departamento de Cortes, aduciendo cobros indebidos que no se presentan reflejados en el medidor, "2) cobro por gastos administrativos, 3) cobro por gastos de tubería, 4) Cobro de consumo por 12 meses, sin que se hubiera prestado el servicio, copia de la misma solicitud que fue presentada ante el ERSAPS, presentada el día 3 de marzo del 2015.

**CONSIDERANDO:** Que la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio, Coordinación Regional de Protección al Consumidor de la ciudad de San Pedro Sula, departamento de Cortes, cito a la Empresa Aguas de San Pedro S.A. de C.V., en fecha 13 de marzo del 2015, con el propósito de llegar a un arreglo conciliatorio al aducir el reclamante un servicio deficiente y por facturar o realizar cobros en la prestación del servicio que se basa en promedios históricos al consumidor, que el solar que tiene su representado es un solar baldío.-

**CONSIDERANDO:** Que al no llegar a un arreglo conciliatorio **la Coordinación Regional de Protección al Consumidor imputo una falta al Prestador de Servicio AGUAS DE SAN PEDRO** "Por no suministrar adecuadamente bienes y servicios al consumidor respetando su vida, salud e integridad por la protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores, estableciendo que se prohíbe a los proveedores de servicios públicos realizar cobros en base a promedios históricos de consumo por cualquier acción u omisión que contravenga los derechos de los consumidores en esta y otras leyes, estableciéndole cinco días al prestador de servicios para que presentara descargos y propusiera pruebas.

**CONSIDERANDO:** Que habiendo presentado pruebas Aguas de San Pedro S.A. de C.V., alegó que: su representada le está cobrando a la Empresa Tornillos y Mas "la instalación del Contador porque las demás instalaciones ya existían, y con relación a la multa que efectivamente se le cobro ya que el usuario Empresa Tornillos y Mas se debe a una conexión ilegal de un tubo con agua directa hacia el inmueble que no era registrada por el medidor, hecho que acompañó con pruebas y actas notariales que se levantaron de constatación de

hecho, que tenían dentro del inmueble y que los doce meses por servicio de agua se debe a un ajuste por servicios de agua.

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Servicio de la Empresa Aguas de San Pedro S.A.DE.C.V., en el artículo 27 establece que “los trabajos para la nueva conexión podrán ser efectuados por el Concesionario previo pago del monto presupuestado o arreglo financiamiento con el cliente y que además de ese valor el cliente también deberá pagar la tarifa por permiso de conexión, asimismo el Artículo 82 de mismo reglamento de servicio estipula que “El cliente tiene estrictamente prohibido mandar a realizar por su cuenta cualquier tipo de intervención en la obra de conexión sin la autorización y supervisión del concesionario.

**CONSIDERANDO: Que** en fecha 8 de octubre de 2013 la Coordinación *Regional de Protección al Consumidor* procedió a remitir el expediente administrativo a la Dirección General de Protección al Consumidor con domicilio en la Ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central a efectos de que la misma proceda a emitir resolución respectiva, **misma que no se emitió por considerar que no es de su competencia, ya que existe un Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento que es quien debe emitir tal resolución con las investigaciones realizadas por la coordinación Regional de Protección al Consumidor,**

**CONSIDERANDO:** Que La cláusula 74 del contrato de concesión entre la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula y la Empresa Agua de San Pedro, establece que las funciones de inspección y control podrán ser delegadas parcial o totalmente por parte de la Municipalidad en favor de otra u otras entidades públicas; sin perjuicio de las funciones de inspección y control que corresponde a las autoridades sanitarias y ambientales, *de lo cual se deduce que la competencia para dilucidar los conflictos que se susciten entre el usuario y el prestador le corresponde a la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula a través de la Unidad de Supervisión de Concesiones.-*

**CONSIDERANDO:** Que No obstante que la competencia para resolver los conflictos del Servicio de agua potable y Saneamiento, del Municipio de San Pedro Sula, que están concesionados con la Empresa Aguas de San Pedro no le corresponde al ERSAPS, y en aras atribución concedida de velar por los derechos de los usuarios LA Asesoría Legal del ERSAPS, solicitó a la empresa Aguas de San Pedro S.A.de C.V., se le informara sobre la situación real de la denuncia interpuesta por el Señor Eduard Ricardo Martínez Martínez,

quienes al respecto informaron: 1) que la deuda es debe hace 7 años, de no abonar que se les había solicitado el 20% de prima del total adeudado para negociar la cuenta, y manifestaron que no podían, luego se les solicito 70 mil lempiras, dijeron que tampoco podían, luego se les pregunto qué cuanto podían dar, no dijeron nada, finalmente se les solicito simbólicamente 10 mil lempiras para negociar y dijeron que no podían y pidieron un lapso de 30 días para ver si los conseguían.2) Que al mes de julio del 2015, se les hizo un ajuste a la cuenta para cobrarles menos de lo que deben, aclarando que a la cuenta se le pueden descontar todos los intereses y multas si deciden negociar; 3) Que en varias ocasiones se les recomendó que hicieran una solicitud por escrito a la Municipalidad para que ellos absorban o se hagan responsables de la cuenta, porque la Municipalidad lo hace con otras instituciones sin fines de lucro, educativas o de salud, pero al parecer nunca lo han hecho; 4) Que se les encontró una conexión clandestina, y como medio de prueba presentaron acta notarial y fotografías del hallazgo de la conexión clandestina, que ese hecho es motivo de una falta y que se sanciona con una multa hasta el mes de mayo del 2015 de Lps.5,617.00, y que para llegar a un acuerdo Aguas de San Pedro S.A.de C.V., puede descontarles el cargo por la multa, hecho que no fue aceptado por el usuario infractor.-

**CONSIDERANDO:** Que habiéndose realizado las inspecciones e investigaciones correspondientes la **ASESORÍA LEGAL DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS)**, recomendó al DIRECTORIO DEL ERSAPS que se declare **SIN LUGAR EL RECLAMO** presentado por el Señor EDUARD RICARDO MARTINEZ MARTINEZ, quien actúa en representación de la Empresa TORNILLOS Y MAS, según carta poder otorgada a su favor, en vista de las circunstancias siguientes: 1) El reclamo presentado no es competencia del ERSAPS, ya que existe un Contrato de Concesión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado entre la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula, Departamento de Cortes y la Empresa Concesionaria Aguas de San Pedro S.A.de C.V., 2) Que no obstante y haber concurrido en una falta el Reclamante, y no haber obtenido la Resolución por parte del deberá concurrir ante la Unidad Supervisora de Concesiones, de la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula, que es a quien le corresponde resolver en segunda instancia el conflicto suscitado.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Acuerdo No.8-2016 el Directorio resolvió por unanimidad aprobar en todo su contenido el Dictamen No.8-2016 de la Asesoría Legal de fecha veintiséis (26) de agosto del año 2016 con las recomendaciones dadas por estar conforme a derecho las investigaciones realizadas y la opinión legal emitida, y autorizan a la

Directora Coordinadora emitir la Resolución correspondiente notificando la decisión a ambas partes.-

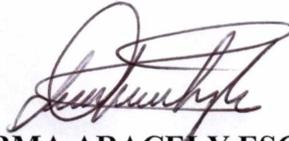
**POR TANTO: LA DIRECTORA COORDINADORA DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS)** en uso de las facultades que la Ley le confiere, atendiendo a los preceptos sobre la materia y los principios de la sana y buena administración, y en aplicación a los artículos 13 numeral 7 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, 9 literal e) y 19 del Reglamento General de la Ley de la Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, Artículos 41, 43, 45, 46, 116, 120, 122 de la General de la Administración Pública; Decreto Legislativo No.210-2004, publicado en el diario Oficial la Gaceta No.30,585 el 31 de diciembre del 2004 Artículos 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; Acuerdo de directorio No.27-2014 publicado en la Gaceta No.33,595 que contiene el Reglamento Especial de Atención de Solicitudes y Reclamos.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar SIN LUGAR la denuncia interpuesta por el Señor Eduard Ricardo Martínez Martínez, quien actúa con facultades otorgada mediante carta poder del Representante Legal de la empresa Señor Roberto Renieri Navas Argueta, **Representante Legal de la empresa Súper Tornillos y Más Accesorios S. de S.L., en vista de que: 1) a denuncia** presentada no es competencia del ERSAPS, **ya que existe un Contrato de Concesión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado entre la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula, Departamento de Cortes y la Empresa Concesionaria Aguas de San Pedro S.A.de C.V., 2) Que no obstante y haber concurrido en una falta el Reclamante, y no haber obtenido la Resolución por parte de la Coordinación Regional de Protección al Consumidor, el usuario deberá concurrir ante la Unidad Supervisora de Concesiones, de la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula, que es a quien le corresponde resolver en segunda instancia el conflicto suscitado.**

**SEGUNDO:** Con el propósito de garantizar el cumplimiento de la Ley, Notificar al Eduard Ricardo Martínez Martínez, quien actúa con facultades otorgada mediante carta poder del Representante Legal de la empresa Señor Roberto Renieri Navas Argueta, **Representante Legal de la empresa Súper Tornillos y Más Accesorios S. de S.L., 2) a la Unidad de Supervisión de Concesiones de la alcaldía Municipal de San Pedro Sula, a la empresa Aguas de San Pedro S.A.de, C.V., la presente Resolución y para los efectos legales consiguientes extiéndase la certificación de estilo o copia integra de la presente Resolución al**

petionario . y **MANDA:** Que una vez notificada la presente Resolución el plazo podrá extenderse por cinco (5) días en caso de demandarse aclaraciones o información adicional.- Si no se cuestiona el plazo fijado se considerará que se acepta la recomendación del Ente Regulador, en cuyo caso el titular dispondrá la publicación y la entrada en vigencia. La presente resolución se extiende para los efectos legales que en derecho correspondan.-  
**NOTIFIQUESE..**



**IRMA ARACELY ESCOBAR CARCAMO**  
**Directora- Coordinadora**

