

ACUERDO DIRECTORIO No.18-2016

En la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, el día Veintidós (22) de Diciembre del año dos mil dieciséis (2016), los Señores Irma Aracely Escobar Cárcamo, Héctor Raúl Cerna Navas, en su condición de Directores del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), con la ausencia de uno de los Directores en virtud de la renuncia del Ing. Luis Fernando Bonilla, y falta de nombramiento del mismo, **ACUERDAN** lo siguiente: **PRIMERO:** La Ingeniera Irma Aracely Escobar Cárcamo, hace del conocimiento que en fecha veintiuno (21) de Diciembre del año dos mil dieciséis (2016), recibió de la Asesoría Legal el Dictamen que contiene el Reclamo interpuesto por el Rafael Heliodoro Rodríguez en representación de la Señora Maritza Morales usuaria del Prestador SANAA, quien solicita la Intervención del ERSAPS contra el Prestador del Servicio Autónomo Nacional y Acueductos (SANAA), aduciendo cobros indebidos por servicios no prestados, ya que la casa ha estado deshabitada y el prestador continua haciéndole cobros sin prestar el servicio, reclamos que ha hecho ante el SANAA, presentados por la usuaria Señora Maritza Morales con cuenta No.- 375-004-0011 vivienda ubicada en la colonia los Girasoles, bloque D, lote-1, de la Ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, habitada hasta en el mes de Noviembre del año 2012, y el Prestador insiste en hacer cobros en base a un consumo inexistente del cual se han derivado saldos e intereses que no se apegan a la realidad de la prestación desde el mes de Noviembre del año 2012 hasta la actualidad. dictamen que a continuación se transcribe literalmente para efectos de discusión, análisis y aprobación : **DICTAMEN No. 15-2016-AL-ERSAPS.-** La Infrascrita Asesora Legal del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, (ERSAPS) con relación a la Solicitud de dictamen referente a la solicitud presentada por el Señor Rafael Heliodoro Rodríguez en representación de la Señora Maritza Morales usuaria del Prestador SANAA, quien solicita la Intervención del ERSAPS contra el Prestador del Servicio Autónomo Nacional y Acueductos (SANAA), aduciendo cobros indebidos por servicios no prestados, ya que la casa ha estado deshabitada y el SANAA continua haciéndole cobros sin prestar el servicio, reclamos que ha hecho ante el SANAA, presentados por la usuaria Señora Maritza Morales con cuenta No.- 375-004-0011 vivienda ubicada en la colonia los Girasoles, bloque D, lote-1, de la Ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, habitada hasta en el mes de Noviembre del año 2012, y el Prestador insiste en hacer cobros en base a un consumo inexistente del cual se han derivado saldos e intereses que no se apegan a la realidad de la prestación desde el mes de Noviembre del año 2012 hasta la actualidad, por lo que en base a las consideraciones siguientes es de la opinión : **PRIMERO:** De acuerdo a la documentación que corre agregada al **Expediente de mérito número 11-2016**, las investigaciones e inspecciones realizadas se constató que la Señora Maritza Morales, presentó solicitudes de Reclamos ante el SANAA por cobro de servicio no prestado, como usuario del sistema de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, solicitando lo siguiente: 1) La inmediata inspección del inmueble deshabitado desde el mes de Noviembre del año 2012; 2) Inspección del servicio cortado y retiro de contador por parte del SANAA desde el mes de Julio de 2013; 3).- Un arreglo de pago por un saldo de un mil treinta y seis lempiras con setenta y seis centavos(L.1,036.76) por mora hasta el mes de Agosto de 2013, dando una prima inicial de quinientos lempiras (L.500.00) y la diferencia en tres cuotas mensuales y no le siguieran enviando facturas por

consumo ya que el inmueble esta deshabitado y sin contador, pero el siguiente mes llevo el recibo con la cuota más consumo mensual por lo que no siguió pagando dicho acuerdo. **SEGUNDO:** Consta agregado al Expediente de mérito los anexos siguientes: 1).-Constancia de Recepción del Reclamo de fecha 12-4-2016 presentado al ERSAPS; 2).-Reclamo presentados ante el SANAA en Agosto de 2013 y Enero de 2015; 3).- Factura de cobro del servicio del mes de Febrero de 2016 por la cantidad de seis mil novecientos noventa y ocho lempiras con cuarenta y un centavos (L.6,998.41); 4).- fotografías de la casa para constatar que está deshabitada; 5).- Fotografía de Contadores del SANAA y ENEE y de la vivienda en condiciones de deshabitada; 6).- Interactivo de la ENEE desde los meses de Enero a Diciembre de los años 2013, 2014, 2015 y de los meses de Enero a Octubre del año 2016 constatando que el consumo es cero; 7).- Facturas por calculo facturación extendidas por el SANAA. **TERCERO:** Se Admitió el Reclamo, según Auto de Admisión en fecha doce (12) de Abril del año dos mil dieciséis (2016), que corre en folio número dieciocho (18), firmado por la Ingeniera Irma Aracely Escobar Cárcamo en su condición de Directora Coordinadora de El Ente Regulador de Agua Potable y Saneamiento ERSAPS, ordenando que previo a emitir opinión Legal a través del Departamento Legal extienda oficio al Prestador SANAA, dirigido al Ingeniero Walter Pavón, Gerente General, con Cc a los señores: Miembros Comisión Interventora a fin de que informe sobre la situación actual de deuda por prestación de Servicio de Agua y Alcantarillado de la señora Maritza Morales usuaria con cuenta número 375-004-0011 y Medidor número 9336541. **CUARTO:** En fecha 12 de Octubre de 2016, se recibió Oficio DC-No.-097-2016 extendido por el Abogado Santiago López en su condición de Jefe del Departamento Comercial del SANAA, Informando 1.- se han resuelto en tiempo y forma los reclamos interpuestos por el usuario rectificando los meses de Octubre 2013 a Febrero 2014 en su primer reclamo y en sus reclamos posteriores desde marzo 2015 a marzo 2016 en base a servicio cortado y vivienda deshabitada, conforme a las ordenes emitidas por la unidad de cobranza y a las inspecciones realizadas; 2.- los meses de Abril 2016 a la fecha pueden ser analizados si el usuario presenta interactivo de la ENEE en caso que la vivienda siga deshabitada y se realizara inspección por la unidad de cobranzas para verificar si el Servicio sigue cortado; 3.- Mientras el Servicio siga cortado y la vivienda deshabitada se realizan las inspecciones correspondientes y se procederá a realizar el cobro conforme al Reglamento de Instalaciones y Servicios de Abastecimiento de Agua, en su artículo 35 estipula su párrafo segundo “y mientras dure el servicio cortado el SANAA facturara y cobrara como mínimo el cargo básico por mes establecido para cada categoría” 4.- El último pago realizado fue en fecha 13 de Marzo del 2014 por la cantidad de quinientos Lempiras (L.500.00); 5.- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de L.8,034.65.- **CONSIDERACIONES LEGALES. PRIMERO:** Cabe destacar que no obstante y que al SANAA le consta según inspecciones realizadas por su departamento técnico el servicio de agua potable y saneamiento ha sido cortado definitivamente y retirado el contador, y aun así basados en el Reglamento de Instalaciones y Servicios de Abastecimiento de Agua continuó cobrando por servicios no prestados, ignorando para la contestación del Reclamo presentado por el Usuario el Reglamento de Atención de solicitudes y Reclamos de los Usuarios que el ERSAPS emitió mediante Acuerdo del Directorio No.27-2014 publicado en la Gaceta No.33,595 el 1 de diciembre del año 2014, que a la letra estipula en el **Artículo 40: De los cobros no autorizados:** el prestador no podrá cobrar por servicios no prestados ni tarifas ni conceptos no autorizados por el

regulador o el contrato de prestación. La violación a esta norma podrá ser objeto de sanciones pecuniarias impuestas por el Ente Regulador, consecuentemente el SANAA, no puede cobrar como mínimo el cargo básico por mes establecido para cada categoría y cobro por mantenimiento de medidor ya que no está instalado dicho medidor desde el año 2013. **SEGUNDO:** Que tal como consta el informe extendido por la Jefatura del Departamento Comercial del SANAA, Abogado Santiago López, presenta Anexo consistente en Acta de Compromiso de DR-10042-2013 donde la usuaria Maritza Morales como responsable de la cuenta No. 3750040011 se comprometió a pagar al SANAA el saldo actual de esa cuenta con valor de L.1036.76 , realizando un pago de L.500.00 el 13 de Marzo de 2014, quedando un saldo de quinientos treinta y seis lempiras con setenta y seis centavos (L.536.76).- Por lo tanto en cumplimiento a ley que la Usuaria acepto que tenía saldo pendiente con el prestador se le obliga a la señora Maritza Morales a cancelar la cantidad de quinientos treinta y seis lempiras con setenta y seis centavos (L.536.76), **más los cargos que hubiere por RECONEXION del servicio**, si hace caso omiso a dicho pago el Prestador no le reconectara el servicio cuando el usuario lo solicite en un futuro, sustentada en lo establecido de acuerdo a normas técnicas establecidas en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento demás instrumentos regulatorios aplicables. **TERCERO:** Que el Departamento Legal de El ERSAPS, constató según inspección realizada al bien inmueble, que la casa se encuentra en estado de abandono, la documentación presentada entre ellos el Interactivo de la ENEE que desde los meses de Enero a Diciembre de los años 2013, 2014, 2015 y de los meses de Enero a Octubre del año 2016 , que el consumo del servicio es cero por ende el inmueble ha estado deshabitado desde Enero del año 2013 a octubre 2016, por lo que el Prestador SANAA **NO PODRA COBRAR POR SERVICIOS NO PRESTADOS.- EN CONSECUENCIA ESTA ASESORIA LEGAL DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS)**, como regulador de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, en cumplimiento a sus atribuciones de velar por los derechos de los usuarios en lo relativo a la prestación y cobro de servicios, cuando no hayan sido resueltos por las Instancias Respectivas, *es de la Opinión:* Recomendar Al Directorio del ERSAPS, que se declare **CON LUGAR PARCIALMENTE EL RECLAMO** presentado por el Señor Rafael Heliodoro Rodríguez en representación de la Señora Maritza Morales usuaria del Prestador SANAA, con cuenta No.- 375-004-0011 vivienda ubicada en la colonia los Girasoles, bloque D, lote-1, de la Ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, por el cobro por servicios no prestados por el SANAA, en vista de:

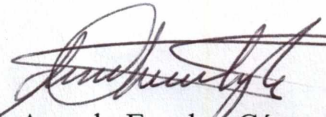
1. Exonerar del pago de los valores cobrados por el SANAA según facturación que al mes de septiembre del 2016 reflejaba un valor de **OCHO MIL TREINTA Y CUATRO LEMPIRAS CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS (lps.8,034.65)** por considerar se un cobro indebido ya que no se prestó el servicio de agua potable y saneamiento al usuario por constatarse que la casa estaba en completo abandono y deshabitada,
- 2) Que en vista del arreglo de pago realizado por el Usuario, la Señora Maritza Morales como responsable de la cuenta No. 3750040011 de conformidad al compromiso asumido con el SANAA, deberá cancelar el saldo pendiente que corresponde a la segunda cuota del arreglo pago firmado y



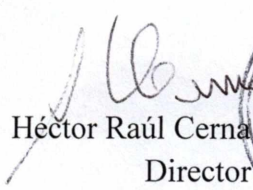
aprobado por ambas partes, valor que asciende a: **QUINIENTOS TREINTA Y SEIS LEMPIRAS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS (L.536.76).** más los cargos que hubiere por **RECONEXION del servicio,**

FUNDAMENTOS DE DERECHO.-

Artículos 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, Decreto 210-2004; *Artículo* 9, 10,12,13 numeral 6 y 7, artículo 27 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, 20, 21 del Reglamento de la Ley Marco; Artículos 40, 49, 50 numeral 11, 53 del Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios .-Abogada Rosa Isbela Santos Aguilar.- Asistente Asesoría Legal.-Tegucigalpa, MDC 21 de Diciembre del 2016. **SEGUNDO:** Debidamente analizado el Dictamen 15-2016AL- ERSAPS, el directorio Acuerda aprobarlo por estar conforme a derecho las investigaciones realizadas y la Opinión legal emitida,- Asimismo se autoriza a la Ing. Irma Aracely Escobar Cárcamo, Directora Coordinadora emitir la Resolución correspondiente y se notifique a los señores Rafael Heliodoro Rodríguez en su condición de reclamante y a la Gerencia del Servicio Autónomo Nacional y Acueductos (SANAA), la aprobación del dictamen de la Asesoría Legal, siendo este el único punto discutido y aprobado se firma el presente Acuerdo No.18-2016, en el mismo lugar y fecha y firman para constancia.


Irma Aracely Escobar Cárcamo
Directora – Coordinadora




Héctor Raúl Cerna Navas
Director

