

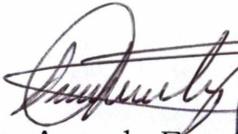
ACUERDO DEL DIRECTORIO No.03-2017

En la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, el día veintisiete de febrero del año dos mil diecisiete (2017), 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), **ACUERDAN** lo siguiente: **PRIMERO:** Que se recibió de la Asesoría Legal el dictamen de las investigaciones realizadas del Reclamo presentado por la señora ELIZABETH BARCENAS MATAMOROS quien presento reclamo manifestando que desde el año 2004 ha tenido problemas con el suministro de agua potable proporcionado por el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA y que le han hecho cobros exagerados. Solicita la Intervención del ERSAPS para que se investigue, se compruebe y resuelva el presente caso y una vez resuelve se le reinstale formalmente el servicio de agua potable, además se le aplique el descuento que como jubilada le corresponde. A continuación se transcribe literalmente para efectos de discusión, análisis y aprobación .- **DICTAMEN No. 03-2017-AL-ERSAPS** Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los ocho (8) días del mes de febrero del 2017, La Infrascrita Asesora Legal del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, (ERSAPS) con relación al Reclamo presentado por la señora **ELIZABETH BARCENAS MATAMOROS** actuando en su condición personal quien solicita la intervención del Ente Regulador del Servicio de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) para que investigue sobre los cobros excesivos hechos por el Servicio Autónomo de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) y debido a la carga laboral hasta esta fecha en base a las consideraciones siguientes es de la opinión: **PRIMERO:** Que en fecha 7 de julio del 2016, la señora Elizabeth Bárcenas Matamoros presentó un reclamo ante el ERSAPS registrado bajo el número de expediente 19-2016, manifestando que desde el año 2004 ha tenido problemas con el suministro de agua potable proporcionado por el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA, ya que le han hecho cobros exagerados. **SEGUNDO:** Corre agregado al Expediente de mérito copia de reclamos realizados ante el SANAA, así como anotaciones de reclamos realizados en la facturación en donde la reclamante solicita: revisión del contador y las tuberías de su casa de habitación para saber el porqué del cobro exagerado, reclamos que resultaron sin ninguna respuesta por parte del prestador por lo que en el año 2004 decidió presentar la solicitud de reclamo aduciendo que de Lps.337.50 su facturación comenzó a incrementarse a valores que sobrepasan los mil lempiras tal como acredita facturaciones por consumo desde Lps.1884.58 hasta 2,500.00 hecho que aduce la llevo a realizar el reclamo ante el

SANAA solicitando se le realizara la inspección correspondiente. **TERCERO:** La usuaria Sra. Bárcenas Matamoros, manifiesta en su reclamo que instaló un nuevo medidor en el año 2003 y al hacer las lecturas mensuales no obstante que se hizo el cambio de medidor estas continuaban reflejaban un alto consumo, por lo que en fecha 8 de febrero del 2006 se presentó ante el SANAA a realizar una nueva reclamación, llegando a un acuerdo para realizar un abono de L.10,462.50, tal como consta en el Informe remitido por el SANAA, que la Señora Bárcenas Matamoros después de realizar el pago anterior no le dio continuidad al reclamo y no volvió a realizar ningún pago, por lo que la cuenta fue aumentado aunado los intereses cargados por mora. **CUARTO:** La Señora Bárcenas Matamoros aduce en su reclamación que no obstante y que el SANAA le suspendió el servicio de agua potable, aun le sigue llegando recibos de cobros y ordenes corte, y que, al 24 de junio del 2016 su deuda con el SANAA ascendió a L.212,378.62, desconociendo de donde le cobran esos valores ya que no tiene contador y el SANAA no le presta el servicio de agua potable, desde hace varios años. **QUINTO:** Que según informe presentado por el SANAA de fecha 12 de octubre del 2016, a la señora Elizabeth Bárcenas Matamoros se le han resuelto en tiempo y en forma todos los reclamos presentados y que en el año 2003 se le rectificaron los montos de los meses afectados ese año. **SEXTO:** Que según las investigaciones hechas por SANAA al usuario se le hicieron dos cortes en fecha 17 de julio del 2013 orden NBo.95689 y 12 de mayo del 2016 orden No.158555 comprobando que la Señora Bárcenas Matamoros, se conectó sin autorización de SANAA. **SEPTIMO:** Que a la fecha Octubre del 2016 la Señora Bárcenas no ha realizado ningún acuerdo de pago con el SANAA, por lo que la cuenta ya está para judicialización para proceder vía judicial por un monto de L.229,299.29. **CONSIDERACIONES LEGALES:** **1)** Que al revisar la documentación que corre en el expediente 19-2016 se puede constatar que según las facturas emitidas desde el año 2000 por el SANAA en la cuenta No. 371-003-0101 con número de medidor 142151 reflejan un alto consumo del servicio y en otras facturas se muestran valores promediado ya que no se tomaron lecturas. **2)** Que a partir de la fecha de instalación del nuevo medidor existen lecturas realizadas en las cuales se consumió una cantidad exagerada de metros cúbicos (150,160, 388,) cambiando estas facturas de 4,28, 40,30,35,60,100, 146,175, metros cúbicos de consumo según los recibos presentados por la reclamante, lo que evidencia que no siempre realizaban las lecturas. Asimismo el número de medidor sigue siendo según las facturas el mismo (142151) de los años anteriores, aun cuando el nuevo medidor fue instalado en febrero del 2003. **3)** Tal como consta en el informe de fecha 12 de Octubre del 2016 remitido por el SANAA al ERSAPS, en fecha 12 de mayo del año 2004 a la Señora Elizabeth Bárcenas Matamoros se le realizo la conexión de un nuevo medidor, mismo que reporto un consumo alto que según informa el SANAA evidenciaba fuga interna, hecho que la Señora Bárcenas Matamoros no reporto de inmediato para que se constatará si había fuga de agua, ni el SANAA reporto mediante informe técnico que había la existencia de la fuga de agua. **4)** Según la manifestación hecha por la Sra. Bárcenas Matamoros el consumo del servicio de agua le indicaba valores promedio de Lps.339.00, Lps. 500.00 ascendiendo hasta valores mayores a Lps.1,000.00. **5)**

Que el Informe extendido por el SANAA, solamente estipula que se le realizaron dos cortes por falta de pago y que se conectó al servicio sin autorización del SANAA 6) No consta acreditado en el expediente de mérito la visita técnica para efecto de verificación si hubo fugas en cuanto al servicio de agua potable, 7) Que con los consumos altos, indudablemente se puede deducir que existía un problema ya sea de fuga o contador en mal estado, por lo que se debió hacer las pruebas correspondientes de fuga autorizadas por el usuario aceptando el cobro si ameritaba por esa gestión. Al respecto el informe presentado por el Departamento Comercial de SANAA expresa que había una fuga pero no estipula si se levantó el acta correspondiente de la visita técnica que constatará la existencia de la fuga y las medidas a aplicar. 8) Que la señora Elizabeth Bárcenas Matamoros al no utilizar los servicios de agua potable debió solicitar la suspensión del servicio en vista de aducir que no utiliza agua del SANAA, sino que se abastece mediante la compra de agua de cisternas, extremo que no acreditó en el presente reclamo por lo que al no suspender el servicio, el SANAA sigue facturando reciba o no el servicio por concepto de mantenimiento; emitiendo la factura mensual que debería ser por el mínimo y no en base a 30 metros cúbicos. 9) No consta acreditado en el expediente que el SANAA certificó la existencia de la falta del contador, o la denuncia o reporte por pérdida de este, puesto que algunas de las facturas proporcionadas por la reclamante se observa que se hace un cobro fijo detallando una lectura sin movimiento actual ni anterior, por lo que se asume que se le hizo un cargo por tarifa fija, y no obstante que la facturación venía reflejando valores altos del consumo de agua, el SANAA no realizó la inspección correspondiente que determinara si la Señora Bárcenas se le abastecía de este servicio ya que aduce, pero no prueba que se abastecía a través de carros cisternas 10) En cuanto a los valores facturados por el SANAA a la Señora Elizabeth Bárcenas Matamoros, la usuaria al percatarse del alto consumo del servicio debió haber realizado la inspección de las tuberías. **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, RECOMIENDA al Directorio: 1) Que dado que la Señora Bárcenas Matamoros, manifiesta que el SANAA no le suplía el servicio, esta no menciona desde que fechas se abastecía de agua por otros medios, para así utilizar el servicio de Alcantarillado que siempre lo tuvo y tiene hasta la fecha, **por lo que el SANAA deberá revisar la facturación que determine el cálculo real y se proceda al cobro respectivo.** 2) Que el SANAA para efectos de evitar reclamos de los usuarios por concepto de cargos por servicio no prestados deberá levantar acta de visita técnica que acrediten que se realizaron las inspecciones que constatan los hechos encontrados, indicando al usuario la acción a seguir o la existencia del problema, así como cualquier otro hecho que no dé lugar a dudas del servicio prestado. 3) Que una vez resuelto el caso, se deberá cobrar lo que corresponde por el consumo en base a lo que el medidor marca, rectificando los saldos pendientes y deduciendo todos los cargos por intereses, cortes y

otros, acogiéndose al decreto de amnistía ya que el reclamo fue presentado ante el SANAA, cuando la amnistía estaba vigente. 4) Que SANAA nuevamente haga una inspección 5) Que la usuaria coloque un nuevo medidor 6) Que si aun con el nuevo medidor el consumo continua siendo alto deberá hacerse las pruebas de fuga a cuenta de la Usuaria, . 7) Que en relación al descuento como jubilada, la señora Bárcenas deberá solicitarlo en las oficinas de atención al cliente de SANAA. **FUNDAMENTOS DE DERECHO.-** Artículos 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, Artículo 9, 10,12,13 numerales 1, 2, 6 y 7 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, 20, 21 del Reglamento de la Ley Marco; Artículos 45, del Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios. En esta misma fecha se devuelven las actuaciones al Directorio del ERSAPS a fin Notificar el dictamen respectivo a los interesados.- **ABOG. ELSY E. URCINA RASKOFF** ASESORA LEGAL **SEGUNDO:** Debidamente analizado el Dictamen 03-2017 AL- ERSAP , El Directorio del ERSAPS constituidos por los Señores Irma Aracely Escobar Cárcamo y Héctor Raúl Cerna Navas, en su condición de Directores 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** aprobar por Unanimidad el presente dictamen por estar conforme a derecho las investigaciones realizadas y la Opinión técnica y legal emitida,- Asimismo se autoriza a la Ing. Irma Aracely Escoba Cárcamo, Directora Coordinadora emitir la Resolución correspondiente y se notifique a la señora Elizabeth Bárcenas Matamoros en su condición personal, la aprobación del dictamen de la Asesoría Legal, siendo este el único punto discutido y aprobado se firma el presente Acuerdo No.03-2017, en el mismo lugar y fecha y firman para constancia.


Irma Aracely Escobar Cárcamo
Directora - Coordinadora




Héctor Raúl Cerna Navas
Director

