



*Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Comayagüela MDC, Honduras
Secretaría General*



RESOLUCION No. 41-2018

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

VISTO: El Expediente Administrativo No.12-2018, contentivo del Expediente Administrativo denominado "SE PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO.- PARA QUE SE DEFINA Y DETERMINEN COBROS POR INSTALACIÓN DE MARCADOR PARA AGUA.- ACOMPAÑO DOCUMENTOS A MANERA DE ILUSTRATIVA." Presentado por el Abogado PEDRO ANTONIO NUÑEZ VELASQUEZ, actuando en su condición Apoderado Legal de la señora EDITH LIZETTE DEL CID OYUELA, para lo cual se procedió a efectuar el análisis correspondiente, tomando en consideración los siguientes hechos y fundamentos de derecho;

CONSIDERANDO: En fecha 12 de febrero del 2018, el Abogado PEDRO ANTONIO NUÑEZ VELASQUEZ, presento solicitud denominada "SE PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO.- PARA QUE SE DEFINA Y DETERMINEN COBROS POR INSTALACIÓN DE MARCADOR PARA AGUA.- ACOMPAÑO DOCUMENTOS A MANERA DE ILUSTRATIVA."

CONSIDERANDO: A la solicitud en referencia se le dio la admisión correspondiente, junto con los documentos acompañados en fecha 12 de marzo del 2018 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: Que la Gerencia Comercial emitió informe de fecha 20 marzo del 2018 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:



Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Comayagüela MDC, Honduras
Secretaría General



- En el numeral 1 del presente Reclamo donde menciona que se determinó como Categoría Industrial, ya que se encontraba en construcción y era obligación del usuario reportar al SANAA al finalizar la construcción para realizar el cambio de Categoría. En la actualidad factura con Categoría Comercial ya que son Oficinas y Bodega como se constató en la Inspección N. 188023 de fecha 2 de abril 2018.
- En septiembre 2016 el usuario presentó su primer reclamo, realizando las respectivas inspecciones en las cuales se tomaron las lecturas respectivas del medidor y se constató que es Categoría Comercial, por lo que se procedió a realizar un crédito a favor del usuario por la cantidad de L. 127,273.77, rectificando de enero 2015 a diciembre 2017, en base a 2 lecturas y a categoría comercial, ya que anteriormente se cobraba promediado. Crédito fundamentado en el Artículo 29 del Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, que cita: *"De los ajustes por promedio del consumo. Cuando a un usuario se le hubiere facturado con base en los consumos promediados por imposibilidad de leer el medidor, una vez se realice la lectura, se hará un ajuste a la facturación según el siguiente procedimiento: el consumo se dividirá por el número de periodos que hayan sido facturados con promedio a fin de determinar el consumo real en cada uno de los periodos. Dichos consumos se liquidarán con las tarifas correspondientes a cada periodo y las diferencias resultantes con relación a los valores cobrados en dichos periodos se abonarán o se cargarán al usuario según sea el caso."*
- Es procedente realizar un crédito a favor del usuario por la cantidad de L. 8,623.95 que corresponde a los meses de enero 2018 a marzo 2018 en base a lecturas del medidor. Crédito que será aplicado una vez emitida la resolución.
- Aclarando el numeral 4 del presente reclamo, se informa que en fecha 6 de abril del 2018 se realizó corte al servicio de agua potable lo que indica que gozan del servicio.



Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Comayagüela MDC, Honduras
Secretaría General



- Conforme a lo expuesto en el numeral 5 el usuario solo ha realizado 3 pagos desde el inicio de su facturación en Julio 2011, en concepto de abonos a deuda, siendo estos los siguientes:

L. 1,500.00 – 13 diciembre 2017

L. 3,000.00 – 01 septiembre 2017

L. 7,000.00 – 13 junio 2017

- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de L. 222,256.53 a la factura de marzo 2018.

Deuda en Sistema - L. 222,256.53

Crédito en base a lecturas L. 8,623.95

TOTAL = L. 213,632.58

Se adjunta copia de pantalla del sistema, historial de pagos, copia de inspecciones N. 110349, 115595, 163270, 165640, 175823 y 188023, copia de orden de corte N. 338837.

CONSIDERANDO: En fecha veinte de abril del 2018, se tiene por devueltas las presentes diligencias del Departamento Comercial, remitiéndolas el 23 de abril del 2018 al Departamento Legal para que este pronuncie mediante Dictamen que en derecho corresponda.

CONSIDERANDO: que el Departamento Legal en fecha tres de mayo del año dos mil dieciocho emitió DICTAMEN FAVORABLE recomendando lo siguiente:

a.- Que se declare **FAVORABLE LA SOLICITUD PARA QUE SE DEFINA Y DETERMINEN COBROS POR INSTALACIÓN DE MARCADOR PARA AGUA.**, Presentado por el Abogado **PEDRO ANTONIO NUÑEZ VELASQUEZ**, actuando en su condición de Apoderado Legal de la señora **EDITH LIZETTE DEL CID OYUELA**, diligencias contenidas en el Expediente No. 12-2018.

b.- Una vez emitida dicha resolución, es procedente realizar al usuario un crédito a su favor por la cantidad de L. 8,623.95 debiendo este efectuar el pago del valor que adeuda en concepto de consumo por la cantidad de L. 213,632.58 valor facturado hasta el mes de marzo de 2018.



Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Comayagüela MDC, Honduras
Secretaría General



en virtud de habersele otorgado un crédito en el mes de enero de 2018; por la cantidad de L.127,273.77.

c.- Que la cuenta Comercial 147-002-0461, a nombre de BERNADETT ACOSTA EISENORA, en la actualidad factura con categoría Comercial.-

d.- Que La Gerencia General de SANAA proceda a emitir la Resolución que en derecho corresponda.-

POR TANTO: LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS "SANAA" RESUELVE: Declarando CON LUGAR: El Reclamo Administrativo denominado "SE PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO.- PARA QUE SE DEFINA Y DETERMINEN COBROS POR INSTALACIÓN DE MARCADOR PARA AGUA.- ACOMPAÑO DOCUMENTOS A MANERA DE ILUSTRATIVA.", Presentado por el Abogado PEDRO ANTONIO NUÑEZ VELASQUEZ, actuando en su condición Apoderado Legal de la señora EDITH LIZETTE DEL CID OYUELA; Tomando en consideración todo lo antes expuesto se determina lo siguiente:

Que la Gerencia Comercial emitió informe de fecha 20 marzo del 2018 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

- En el numeral 1 del presente Reclamo donde menciona que se determinó como Categoría Industrial, ya que se encontraba en construcción y era obligación del usuario reportar al SANAA al finalizar la construcción para realiza el cambio de Categoría. En la actualidad factura con Categoría Comercial ya que son Oficinas y Bodega como se constató en la Inspección N. 188023 de fecha 2 de abril 2018.
- En septiembre 2016 el usuario presento su primer reclamo, realizando las respectivas inspecciones en las cuales se tomaron las lecturas respectivas del medidor y se constató que es Categoría Comercial; por lo que se procedió a realizar un crédito a favor del usuario por la cantidad de L. 127,273.77, rectificando de enero 2015 a diciembre 2017, en base a 2 lecturas y a categoría



comercial, ya que anteriormente se cobraba promediado. Crédito fundamentado en el Artículo 29 del Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios, que cita: "De los ajustes por promedio del consumo. Cuando a un usuario se le hubiere facturado con base en los consumos promediados por imposibilidad de leer el medidor, una vez se realice la lectura, se hará un ajuste a la facturación según el siguiente procedimiento: el consumo se dividirá por el número de periodos que hayan sido facturados con promedio a fin de determinar el consumo real en cada uno de los periodos. Dichos consumos se liquidarán con las tarifas correspondientes a cada periodo y las diferencias resultantes con relación a los valores cobrados en dichos periodos se abonarán o se cargarán al usuario según sea el caso."

- Es procedente realizar un crédito a favor del usuario por la cantidad de L. 8,623.95 que corresponde a los meses de enero 2018 a marzo 2018 en base a lecturas del medidor. Crédito que será aplicado una vez emitida la resolución.
- Aclarando el numeral 4 del presente reclamo, se informa que en fecha 6 de abril del 2018 se realizó corte al servicio de agua potable lo que indica que gozan del servicio.
- Conforme a lo expuesto en el numeral 5 el usuario solo ha realizado 3 pagos desde el inicio de su facturación en Julio 2011, en concepto de abonos a deuda, siendo estos los siguientes:

L. 1,500.00 - 13 diciembre 2017

L. 3,000.00 - 01 septiembre 2017

L. 7,000.00 - 13 junio 2017

- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de L. 222,256.53 a la factura de marzo 2018.

Deuda en Sistema - L. 222,256.53

Crédito en base a lecturas L. 8,623.95

TOTAL = L. 213,632.58



Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Comayagüela MDC, Honduras
Secretaría General



Que se declare CON LUGAR El Reclamo Administrativo denominado "SE PRESENTA RECLAMO ADMINISTRATIVO.- PARA QUE SE DEFINA Y DETERMINEN COBROS POR INSTALACIÓN DE MARCADOR PARA AGUA.- ACOMPAÑO DOCUMENTOS A MANERA DE ILUSTRATIVA." 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.-

ING. ROBERTO E. ZABLAH
GERENTE GENERAL



ABOG. WILMER NÚÑEZ CARRERA
SECRETARIO GENERAL

