



RESOLUCION No. 75-2019

TOLDO No.

Vincenti Sista (27)  
SECRETARÍA GENERAL  
SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE  
ACUEDUCTOS Y ALcantarillados

Gerencia General del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los veinticuatro (24) días del mes de Octubre del dos mil diecinueve.

**VISTO:** El Expediente Administrativo No. 74-2019, contentivo “**RECLAMO ADMINISTRATIVO CON SUBSANACION INMEDIATA DEL SUMINISTRO EFICIENTE DE AGUA POTABLE PARA CONSUMO HUMANO**” Presentado por el **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ**, Actuando en condición personal. Para lo cual se procedió a efectuar el análisis correspondiente, tomando en consideración los siguientes hechos y fundamentos de derecho:

**CONSIDERANDO:** Que mediante providencia de fecha uno (01) de agosto del 2019. Admítase el presente **RECLAMO ADMINISTRATIVO** denominado **SUBSANACION INMEDIATA DEL SUMINISTRO EFICIENTE DE AGUA POTABLE PARA CONSUMO HUMANO**. Téngase como parte interesada al **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ**, quien actúa en su condición personal que se dé traslado de las presentes diligencias al **DEPARTAMENTO COMERCIAL** a efecto que emita el **INFORME** que en derecho corresponda, de acuerdo a los datos y consideraciones que el peticionario establece en **EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO**, para su posterior RESOLUCION, téngase como parte interesada al **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ** quien actúa en causa propia.

**CONSIDERANDO:** Que mediante **MEMORANDO DC-No. 383-2019** de fecha nueve (09) de agosto del 2019. El **DEPARTAMENTO COMERCIAL** emitió informe en respuesta al **MEMORANDO SG-645-2019** de fecha seis (06) de agosto del 2019, donde remiten el Expediente No. 74-2019 para pronunciamiento mediante informe del Expediente Administrativo presentado por el **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ** actuando en su condición personal, quien es Usuario de la cuenta 343-012-0021, se informa;

- a) Que al usuario se le ha facturado conforme los consumos marcados en su medidor, sin tener ninguna anomalía, en su facturación mensual.

- b) Lo que menciona el reclamante en el hecho *segundo*, sobre el problema de presión deberá ser el Departamento de Operaciones quien informe de las reparaciones que expone en el presente Reclamo y si esto ha sido objeto de la falta de presión del servicio de agua potable.
- c) Actualmente el usuario no tiene deuda, se encuentra al día en sus pagos.

**CONSIDERANDO:** Que mediante providencia de fecha catorce (14) de agosto del 2019. Habiéndose cumplimentado la providencia de fecha uno (01) de agosto del 2019; en consecuencia remítanse las presentes diligencias al **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES** a efecto que se pronuncie mediante **INFORME DETALLADO**; sobre lo solicitado por el peticionario en su Reclamo Administrativo, y como hace mención el **DEPARTAMENTO DE COMERCIAL** en el **MEMORANDO DC-No.383-2019** que consta de seis (06) folios, una vez cumplida la presente para para su posterior **RESOLUCION**.

**CONSIDERANDO:** Que mediante **MEMORANDO JDO-132-19** de fecha veintiocho (28) de agosto del 2019 el **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**, tal como lo manifiesta en su reclamo administrativo el **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ**, así como los hechos del 1 al 3 es cierto lo manifestado por él, ya que el **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO** atendió una reparación en la tubería principal de la Colonia Bella Oriente en la esquina del bloque "L" reporte que fue recibido en la Oficina de Atención al Cliente el diecisiete (17) de junio del presente año a través de la orden de trabajo de mantenimiento No. 018170 mismo que fue reparado tal como corresponde, sin embargo a raíz de esta reparación los clientes del sector comenzaron a llamar constantemente por falta de agua y sin que hubiera problema alguno con el suministro del tanque Kennedy III que abastece a todo el sector; se inició con la revisión de las válvulas de control del bloque "L" ya que al resto de los bloques de la colonia si les llegaba agua fue cuando destinamos personal de fontanería a los sondeos de la tubería principal que al final de muchos días de trabajo se encontró obstruida totalmente, todo esto a raíz del tubo roto reparado y mencionado anteriormente que por el fenómeno de succión que se genera después de un horario de servicio y desde ese entonces y hasta la fecha actual se han venido reportando y solucionando constantes obstrucciones en las conexiones



domiciliarias de algunas de las viviendas limitando el servicio de agua potable a esas viviendas alrededor de mes y medio sin embargo no es el caso del abonado Ortiz Ruiz en su vivienda No. 2 del bloque "L", ya que el problema de él está solucionado siendo afectado menos tiempo que algunas viviendas que constantemente se les ha estado obstruyendo.

Es de resaltar que al haber una obstrucción en la tubería principal generalmente se requiere de mucho tiempo para solventarlo definitivamente ya que todavía no contamos con aparato electrónicos que se visualicen las tuberías aterradas, así como los puntos de obstrucción.

Se adjunta cuadro de atención mencionados.

**CONSIDERANDO:** Que mediante providencia de fecha dos (02) de septiembre del 2019. Habiéndose cumplido con la providencia de fecha catorce (14) de agosto del año 2019; en consecuencia remítanse las presentes diligencias al **DEPARTAMENTO LEGAL** a efecto de que se pronuncie mediante **DICTAMEN LEGAL** una vez cumplida la presente diligencia para su posterior **RESOLUCION**.

**POR TANTO: LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS "SANAA" RESUELVE:** declarar **SIN LUGAR**, a la solicitud denominada **"RECLAMO ADMINISTRATIVO CON SUBSANACION INMEDIATA DEL SUMINISTRO EFICIENTE DE AGUA POTABLE PARA CONSUMO HUMANO"** Presentado por el **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ** quien actúa en su condición personal determinando lo siguiente:

- a).- Que se declare **DESFAVORABLE** la **SOLICITUD DE RECLAMO ADMINISTRATIVO POR SUBSANACION INMEDIATA DEL SUMINISTRO EFICIENTE DE AGUA POTABLE PARA CONSUMO HUMANO** presentado por el **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ** actuando en su condición personal; diligencias contenidas en el Expediente No. 74-2019.
- b).- Que el Reclamo Administrativo presentado por el **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ**, actuando en su condición personal donde pide **SUBSANACION INMEDIATA DEL SUMINISTRO EFICIENTE DE AGUA POTABLE PARA CONSUMO HUMANO**, se declara **DESFAVORABLE**.

c).- Que el **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**, tal como lo manifiesta en su reclamo administrativo el **ABOG. MIGUEL ANGEL ORTIZ RUIZ**, así como los hechos del 1 al 3 es cierto lo manifestado por él, ya que el **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO** atendió una reparación en la tubería principal de la Colonia Bella Oriente en la esquina del bloque "L" reporte que fue recibido en la Oficina de Atención al Cliente el diecisiete (17) de junio del presente año a través de la orden de trabajo de mantenimiento No. 018170 mismo que fue reparado tal como corresponde, sin embargo a raíz de esta reparación los clientes del sector comenzaron a llamar constantemente por falta de agua y sin que hubiera problema alguno con el suministro del tanque Kennedy III que abastece a todo el sector; se inició con la revisión de las válvulas de control del bloque "L" ya que al resto de los bloques de la colonia si les llegaba agua fue cuando destinamos personal de fontanería a los sondeos de la tubería principal que al final de muchos días de trabajo se encontró obstruida totalmente, todo esto a raíz del tubo roto reparado y mencionado anteriormente que por el fenómeno de succión que se genera después de un horario de servicio y desde ese entonces y hasta la fecha actual se han venido reportando y solucionando constantes obstrucciones en las conexiones domiciliarias de algunas de las viviendas limitando el servicio de agua potable a esas viviendas alrededor de mes y medio sin embargo no es el caso del abonado Ortiz Ruiz en su vivienda No. 2 del bloque "L", ya que el problema de él está solucionado siendo afectado menos tiempo que algunas viviendas que constantemente se les ha estado obstruyendo.

Es de resaltar que al haber una obstrucción en la tubería principal generalmente se requiere de mucho tiempo para solventarlo definitivamente ya que todavía no contamos con aparato electrónicos que se visualicen las tuberías aterradas, así como los puntos de obstrucción.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO:** Artículos 1, 7 y 8 de la **Ley General de la Administración Pública**; Ley Marco Del Sector Agua Potable Y Saneamiento en su artículo 26 numeral 1 y articulo 46 numeral 1; 55, 60, 61, 62, 64, 69, 72, y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; este Departamento Legal emite **DICTAMEN ES DESFAVORABLE**.