



**RESOLUCION No. 02-2021**

Gerencia General del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los siete días del mes de enero del año dos mil veintiuno.

**VISTO:** El Expediente Administrativo **No.01-2020**, contentivo del Expediente Administrativo denominado **"SE SOLICITA CORTE TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA.- SE REVISEN LA DEUDA DE UNA CUENTA ELIMINANDO LOS CARGOS POR INTERESES, MULTAS Y DEMÁS COBROS BAJO AMNISTÍA.- QUE SE AJUSTEN LOS COBROS EN ESA CUENTA POR ESTAR BASADA EN CONSUMOS FICTICIOS"** Presentado por la señora **MARÍA ELENA ALVARADO CRESPO**, quien a su vez confiere poder para la continuación de las presentes diligencias al **ABOG. MARIO LUCIANO COELLO VALLADARES**, para lo cual se procedió a efectuar el análisis correspondiente, tomando en consideración los siguientes hechos y fundamentos de derecho:

**CONSIDERANDO:** Que en fecha 27 de diciembre del 2019, la señora **MARÍA ELENA ALVARADO CRESPO**, presento solicitud denominada **"SE SOLICITA CORTE TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA.- SE REVISEN LA DEUDA DE UNA CUENTA ELIMINANDO LOS CARGOS POR INTERESES, MULTAS Y DEMÁS COBROS BAJO AMNISTÍA.- QUE SE AJUSTEN LOS COBROS EN ESA CUENTA POR ESTAR BASADA EN CONSUMOS FICTICIOS"**

**CONSIDERANDO:** A la solicitud en referencia se le dio la admisión correspondiente, junto con los documentos acompañados en fecha 07 de enero del 2020 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 a través del Memorándum DC-161-2020 de fecha 01 de octubre del año 2020 remitió, el informe de fecha 30 septiembre del 2020 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

- Se informa que en fecha 8 de mayo del 2019, se realizó un crédito a favor del usuario por la cantidad de **L. 27,389.79**, en concepto de



servicio cortado e inmueble deshabitado y recalcule de intereses de los meses de Junio 2013 a Enero 2019. Quedando una deuda a Enero 2019 por la cantidad de **L. 110,801.45.**

- Posterior a ello el usuario realizó un nuevo reclamo y en fecha 8 de octubre del 2019 se realizó una inspección dando como resultado; *"Se encontró cortado y taponado PVC ½. el local está habitado, lo utilizan como bodega de materiales solo la habitan 2 personas, utilizan un servicio sanitario y traen el agua."*
- En fecha 27 de diciembre del 2019, se realizó otra inspección dando como resultado; *"Se encontró cortado y taponado PVC ½, el local lo usan como bodega de materiales solo pasa una persona que cuida."*
- En las inspecciones anteriores, demuestra que el local está habitado por lo que el usuario tuvo que haber demostrado como se abastecía de agua e instalar medidor debido a que si el inmueble está habitado debe conectar su medidor, esto para que facture lo que consume y el servicio de Alcantarillado Sanitario lo tiene en uso.
- De igual forma se notifica al usuario que al estar habitado el inmueble es obligatorio que se conecte a la red de servicio, como lo establece el **Artículo 8 del Reglamento Especial para Atención de las solicitudes y reclamos de los usuarios**, que cita: ***"De la solicitud de servicio de agua potable y alcantarillado y vinculación como usuario. Cuando exista servicios de agua potable y alcantarillado disponibles será obligatorio conectarse como usuario, y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas particulares cuyo uso no perjudique a la comunidad."*** Por lo que al estar habitado NO PROCEDE el Corte Temporal solicitado.
- En fecha 18 de septiembre del 2020, se envió una nueva inspección dando como resultado; *"se encontró cortado y taponado PVC ½, el local funciona como bodega y dicen que traen el agua."*
- Por lo anterior para proceder al análisis que en derecho corresponda el usuario deberá instalar su respectivo medidor y registrarlo en la ventanilla de Atención al Cliente y así cobrar lo que consumo la persona que habita el inmueble.



- Se aclara el hecho 3 del presente reclamo no se han realizado cortes ni cargos por reconexiones como menciona, únicamente existen 2 cargos del año 2013. Esto en virtud que en esa fecha se cortó el servicio de agua potable.
- En la fecha que se presentó el Reclamo se encontraba vigente el Decreto por Amnistía en el cual se exoneran intereses y multas por lo que una vez que el usuario cancele la totalidad de la deuda se procederá a exonerar la cantidad de **L. 48,002.45**.
- Actualmente factura un promedio de 50 mts<sup>3</sup> equivalente a L. 1,000.25 ya que al no contar con su medidor se factura el promedio de la zona.
- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de **L. 145,747.37** hasta la factura de Agosto 2020 (pendiente se analizara de febrero 2019 a la fecha cuando el usuario instale su medidor).
- El último pago realizado fue en fecha 21 de septiembre del 2006 por la cantidad de L. 1,000.00.

Se adjunta copia de pantalla del sistema, historial de pagos, copia de inspecciones con sus fotografías.

**CONSIDERANDO:** Que en fecha 10 de noviembre del 2020 se dio traslado de las presentes diligencias al Departamento Legal para que este se pronuncie mediante Dictamen que en derecho corresponda, emitiendo **DICTAMEN PARCIALMENTE FAVORABLE** en fecha once de noviembre del año dos mil veinte recomendando lo siguiente:

**a.- QUE SE DECLARE PARCIALMENTE FAVORABLE la SOLICITUD DE CORTE TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.- REVISIÓN DE LA DEUDA ELIMINANDO LOS CARGOS POR INTERESES, MULTAS Y DEMÁS COBROS BAJO AMNISTÍA DECRETO 51-2018, Presentado por el Abogado MARIO LUCIANO COELLO VALLADARES, actuando en su condición de Apoderado Legal de la señora MARÍA ELENA ALVARADO CRESPO.- "con cuenta comercial #370-040-0051, ubicada en la colonia Elvel". con diligencias contenidas en el expediente de mérito.**



**b.- QUE ES PROCEDENTE** exonerar la cantidad de **(CUARENTA Y OCHO MIL DOS LEMPIRAS CON 45-100) L. 48,002.45** una vez que haya pagado la totalidad de la deuda principal.

**c.- QUE ES IMPROCEDENTE** la aplicación de exoneración de intereses, multas y otros recargos moratorios, de acuerdo al decreto 51-2018, si no se realizara el pago total de la deuda principal.

**d.- QUE ES IMPROCEDENTE AUTORIZAR EL CORTE TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE**, en vista que el inmueble es utilizado como bodega y es cuidado por una persona, el cual utiliza el sistema de alcantarillado sanitario. En tal sentido el usuario tiene que demostrar de donde se abastece del servicio de agua. Y a lo establecido en el Art. 8 del Reglamento Especial para la Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios.

**e.- QUE ES IMPROCEDENTE** la revisión y análisis de los saldos adeudados mientras el usuario no instale el medidor previo haber realizado el registro en las ventanillas de servicio al cliente del SANAA. Conforme al Reglamento de Instalaciones y Servicios de Abastecimiento de Agua y sus Reformas.

**f.-** Que La Gerencia General de **SANAA** proceda a emitir la resolución que en derecho corresponda.-

**POR TANTO: LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS "SANAA" RESUELVE:** Declarando **PARCIALMENTE CON LUGAR:** El Reclamo Administrativo denominado "**SE SOLICITA CORTE TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA.- SE REVISEN LA DEUDA DE UNA CUENTA ELIMINANDO LOS CARGOS POR INTERESES, MULTAS Y DEMÁS COBROS BAJO AMNISTÍA.- QUE SE AJUSTEN LOS COBROS EN ESA CUENTA POR ESTAR BASADA EN CONSUMOS FICTICIOS**" Presentado por la señora **MARÍA ELENA ALVARADO CRESPO**, quien a su vez confiere poder para la continuación de las presentes diligencias al **ABOG. MARIO LUCIANO COELLO VALLADARES**; Tomando en consideración todo lo antes expuesto se determina lo siguiente:



Que la Gerencia Comercial emitió informe de fecha 22 enero del 2018 de acuerdo a lo solicitado; en el cual informa lo siguiente:

- Se informa que en fecha 8 de mayo del 2019, se realizó un crédito a favor del usuario por la cantidad de **L. 27,389.79**, en concepto de servicio cortado e inmueble deshabitado y recalcule de intereses de los meses de Junio 2013 a Enero 2019. Quedando una deuda a Enero 2019 por la cantidad de **L. 110,801.45**.
- Posterior a ello el usuario realizó un nuevo reclamo y en fecha 8 de octubre del 2019 se realizó una inspección dando como resultado; *"Se encontró cortado y taponado PVC ½. el local está habitado, lo utilizan como bodega de materiales solo la habitan 2 personas, utilizan un servicio sanitario y traen el agua."*
- En fecha 27 de diciembre del 2019, se realizó otra inspección dando como resultado; *"Se encontró cortado y taponado PVC ½, el local lo usan como bodega de materiales solo pasa una persona que cuida."*
- En las inspecciones anteriores, demuestra que el local está habitado por lo que el usuario tuvo que haber demostrado cómo se abastecía de agua e instalar medidor debido a que si el inmueble está habitado debe conectar su medidor, esto para que facture lo que consume y el servicio de Alcantarillado Sanitario lo tiene en uso.
- De igual forma se notifica al usuario que al estar habitado el inmueble es obligatorio que se conecte a la red de servicio, como lo establece el **Artículo 8 del Reglamento Especial para Atención de las solicitudes y reclamos de los usuarios**, que cita: ***"De la solicitud de servicio de agua potable y alcantarillado y vinculación como usuario. Cuando exista servicios de agua potable y alcantarillado disponibles será obligatorio conectarse como usuario, y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas particulares cuyo uso no perjudique a la comunidad."*** Por lo que al estar habitado NO PROCEDE el Corte Temporal solicitado.
- En fecha 18 de septiembre del 2020, se envió una nueva inspección dando como resultado; *"se encontró cortado y taponado PVC ½, el local funciona como bodega y dicen que traen el agua."*



- Por lo anterior para proceder al análisis que en derecho corresponda el usuario deberá instalar su respectivo medidor y registrarlo en la ventanilla de Atención al Cliente y así cobrar lo que consumo la persona que habita el inmueble.
- Se aclara el hecho 3 del presente reclamo no se han realizado cortes ni cargos por reconexiones como menciona, únicamente existen 2 cargos del año 2013. Esto en virtud que en esa fecha se cortó el servicio de agua potable.
- En la fecha que se presentó el Reclamo se encontraba vigente el Decreto por Amnistía en el cual se exoneran intereses y multas por lo que una vez que el usuario cancele la totalidad de la deuda se procederá a exonerar la cantidad de **L. 48,002.45**.
- Actualmente factura un promedio de 50 mts<sup>3</sup> equivalente a L. 1,000.25 ya que al no contar con su medidor se factura el promedio de la zona.
- Actualmente tiene una deuda por la cantidad de **L. 145,747.37** hasta la factura de Agosto 2020 (pendiente se analizara de febrero 2019 a la fecha cuando el usuario instale su medidor).
- El último pago realizado fue en fecha 21 de septiembre del 2006 por la cantidad de L. 1,000.00.

Se adjunta copia de pantalla del sistema, historial de pagos, copia de inspecciones con sus fotografías.

Que se declare **PARCIALMENTE CON LUGAR** El Reclamo Administrativo denominado **"SE SOLICITA CORTE TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA.- SE REVISEN LA DEUDA DE UNA CUENTA ELIMINANDO LOS CARGOS POR INTERESES, MULTAS Y DEMÁS COBROS BAJO AMNISTÍA.- QUE SE AJUSTEN LOS COBROS EN ESA CUENTA POR ESTAR BASADA EN CONSUMOS FICTICIOS"** Presentado por la señora **MARÍA ELENA ALVARADO CRESPO**, 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**,



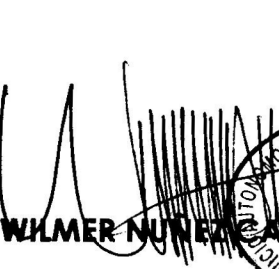
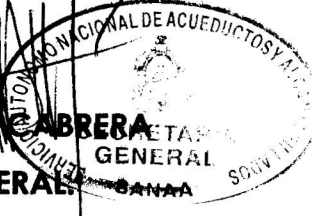
*Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados*  
*Comayagüela MDC, Honduras*  
*Secretaría General*



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.-**

  
  
**LIC. HÉCTOR DANIEL SEVILLA BARAHONA**  
**GERENTE GENERAL**

  
  
**ABOG. WILMER NUNEZ CABRERA**  
**SECRETARIO GENERAL**

**JECR/SG**