



Gobierno de la República de Honduras
**ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**
“ERSAPS”



RESOLUCION NO.06-2013

LA DIRECTORA COORDINADORA DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.- Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, veinte (20) de Junio del año dos mil trece, **VISTA: El ACTA # 181-2013** de fecha, catorce (14) de Mayo del presente año, **del DIRECTORIO EN PLENO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO de Aprobación .-Dictamen sobre el Conflicto de la Junta de Agua de la Colonia Montecarlo, de la Ciudad de Choluteca, Departamento de Choluteca, donde usuarios del sistema presentan denuncia en contra del Señor José Antonio Reyes Maradiaga, Presidente de la Junta por irregularidades cometidas durante su gestión.**

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto Legislativo No.118-2003, de fecha 20 de Agosto de 2003, con el propósito de regular los servicios de Agua Potable y Saneamiento en el territorio nacional, se emitió la Ley Marco de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, publicada en el diario Oficial La Gaceta No.30.207 del 8 de octubre de 2003, la cual entró en vigencia veinte días después de su publicación y que en su Artículo 9 creó al Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento “ERSAPS” como una Institución desconcentrada de la Secretaría de Estado en el Despacho de Salud, con independencia funcional, técnica y administrativa.

CONSIDERANDO: Que en fecha 18 de septiembre del 2012, los Señores: *Alfonso Flores Euceda, Blanca Dilia Lagos, Ana Alicia Espinal, Gladys Ordoñez Cortes y Marcos Leonel Sánchez, en su condición de miembros del* denominado Comité de Apoyo de la Urbanización de la Colonia Montecarlo de la Ciudad de Choluteca, Departamento de Choluteca, presentaron Solicitud de Intervención formal del ERSAPS, donde se pide investigar a la Junta de Agua de la Colonia Montecarlo, presidida por el Señor José Antonio Reyes en su condición de Presidente de la Junta de Agua por: 1) El cobro exagerado de Lps.80.00 a la tarifa del agua; 2) Mal manejo de fondos por parte de los directivos de la junta de agua; 3) falta de tratamiento para el consumo de agua, a la que no se le practican análisis periódicos; 4) falta de presentación de informes de la Junta de Agua en las Asambleas de usuario.

CONSIDERANDO: Que es atribución del ERSAPS Conciliar y en su caso arbitrar los conflictos que se susciten entre Municipalidades, entre estas y los prestadores de servicio y entre estos mismos, y entre los prestadores y los usuarios, por medio de los procedimientos que se establezcan en el reglamento de esta Ley, razón por la cual el Directorio en pleno ordena mediante auto a la Asesoría Legal realizar las investigaciones y emitir el dictamen correspondiente.-

CONSIDERANDO: “Con el propósito de investigar los hechos denunciados por parte de los Miembros del Comité de apoyo de la Colonia Montecarlo, La Abogada Elsy Urcina Raskoff, en compañía de la Señorita Nellyn Ramirez, Asistente del Director del ERSAPS, sostuvieron reunión en la ciudad de Choluteca con los Señores José Antonio Reyes Maradiaga y Felicidad Cruz Quiñonez, en representación de la Junta de Agua Colonia Montecarlo de la Ciudad de Choluteca, a quienes se les visitó en las oficinas de la Junta de Agua.-

CONSIDERANDO: Que con el propósito de dar cumplimiento al auto ordenado, se acordó la reunión entre ambas partes, acordándose el cumplimiento de lo siguiente: 1: Nombrar una comisión auditora integrada por seis miembros (3 personas por parte del Comité de apoyo y 3 personas de la Junta de agua de Montecarlo, que auditará todo el periodo desde el inicio de operaciones de la Junta de Agua, auditoría que se realizará en un mes, debiendo rendir informe el 18 de agosto del 2012, que los miembros que integren la comisión no deberán ser, ni haber sido miembros de la junta de agua y que de haber resultados negativos se deducirá responsabilidad por las autoridades correspondientes. 2.- En relación al Corte del Servicio de agua de los usuarios que solicitaron la intervención del ERSAPS Señores *Alfonso Flores Euceda, Blanca Dilia Lagos, Ana Alicia Espinal, y Gladys Ordoñez Cortes y Marcos Leonel Sánchez,* deberán pagar los 3 meses de servicio de agua de enero a marzo 2012 más el pago de Lps.200.00 por reconexión del servicio para el restablecimiento del Servicio de agua. 3.- En base al resultado de la Auditoría practicada a la Junta



Gobierno de la República de Honduras
**ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**
“ERSAPS”



de agua, se determinará si el valor de la tarifa está acorde al cobro que la Junta Administradora de la colonia Montecarlo está cobrando.

CONSIDERANDO: Que en fecha 8 de marzo del 2013, la Junta de Agua de la Colonia Montecarlo informó: Que con relación al punto No.1) Nombramiento de comisión auditora, la Junta de Agua cumplió con dicha disposición pero las personas disidentes y miembros de la anterior junta administradora de agua no asistieron el día y hora que se convocó, 2) Que los Usuarios reclamantes no cumplieron con el compromiso de pago que se acordó en la Conciliación encontrándose a la fecha en situación de morosidad, 3) Que los Señores *Alfonso Flores Euceda, Blanca Dilia Lagos, Ana Alicia Espinal, y Gladys Ordoñez Cortes* y Marcos Leonel Sánchez están conectados en forma clandestina con pegues de agua no autorizados, 4) Que los cobros de la tarifa efectuados es acorde al valor consensuado por todos los usuarios del servicio, ya que la tarifa que se cobra fue aprobada a través del mecanismo de consulta popular del plebiscito, mediante el cual tuvo una votación de 181 votos a favor y 111 votos en contra, consulta que fue avalada por autoridades municipales, y que consta agregada al expediente de merito.-

CONSIDERANDO: Que el Reglamento de Juntas Administradoras de Agua establece en su **Artículo 40 literales: a)...** **d) OBLIGACIONES DE LA JUNTA:** es obligación del Prestador de Servicios de Agua “Organizar un sistema de atención al usuario, en una oficina con servicios accesibles de información y asistencia, responsable de implementar un mecanismo de atención y registro de peticiones, quejas y recursos presentados por el usuario o por sus representantes; **e)...** **f) Obligación de la Junta:** Establecer mecanismos eficientes para la solución de conflictos que quedan surgir con los usuarios, quienes deberán recibir un trato respetuoso y sin discriminaciones.-

CONSIDERANDO: Que de las Investigaciones e inspección realizada en las Oficinas de Junta Administradora de Agua de la Colonia Montecarlo, se constató el incumplimiento de estas obligaciones por parte del Prestador, al manifestar el Presidente de la Junta, que nunca se presentan quejas en las oficinas sino que los usuarios hacen sus consultas en la Asambleas que realizan, Asambleas que según informan los reclamantes se hacen en conjunto con las reuniones del patronato y que no se les permite el uso de la palabra a aquellas personas que están inconformes con el servicio, razón por la cual los conflictos y quejas de los usuarios, no se le da trámite, demostrando con el ello el PRESTADOR DEL SERVICIO, que no cumple con esta obligatoriedad que la ley manda, razón por la cual los denunciantes se vieron obligados a presentar la denuncia ante el Ente Regulador.

CONSIDERANDO: Dentro de las Obligaciones de los Usuarios: La Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento estipula en su **Artículo 26 numeral 3; OBLIGACIÓN DEL USUARIO:** Pagar puntualmente por la prestación del servicio de acuerdo al régimen tarifario; **4)** cumplir con las demás obligaciones que se establezcan en el contrato y en el respectivo reglamento, relacionado con el **Artículo 38 literal g) del Reglamento de Juntas Administradoras** establece: **Obligación del Usuario:** “Pagar puntualmente el valor de la factura por los servicios de agua y saneamiento, dentro de los diez primeros días del mes siguiente mes.- El usuario que adeudare dos meses será considerado en mora.- Relacionamos este articulado ya que los Señores denunciantes: Alfonso Flores, Ana Espinal, Gladis Cortes y Blanca Lagos en desacato a lo aprobado en asamblea de usuarios de fecha 29 de abril del 2012, aprobó la tarifa con 186 votos a favor y 111 votos en contra, del Incremento de Tarifa, hecho que mantiene en rebeldía a los reclamantes de no pagar el servicio de Agua Potable a la Junta de Agua mientras esta no sea recomendada por el Ente Regulador, aduciendo que la representación de la Asamblea de aprobación de tarifa no estaba debidamente representada por todos los usuarios del sistema de agua, que suman un aproximado de 980 Usuarios, y que la Junta de Agua de la Colonia Montecarlo, asimismo solicitan se rinda informes financieros a la Asamblea que demuestren la transparencia de la administración de fondos por parte de la Junta Directiva de la Junta de Agua de la Colonia Montecarlo de la Ciudad



Gobierno de la República de Honduras
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
“ERSAPS”



de Choluteca, consecuentemente los Señores denunciantes están en mora desde el mes de enero del año 2012 hasta la fecha según informe presentado por la Junta de Agua. –

CONSIDERANDO: La Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento en su **Artículo 38 y 46 del Reglamento de Juntas Administradoras**, estipula “ que corresponde a la Junta, como titular del servicio comunitario, la definición y aprobación del régimen tarifario aplicable en la comunidad.- **En el ejercicio de esas responsabilidades se ajustará a las normas expedidas por el Ente Regulador y en particular a lo dispuesto en el reglamento de Juntas.**- En cumplimiento a esa disposición y siendo una facultad del Ente Regulador la Asesoría Legal emite un previo con el propósito de que con la información presentada por los reclamantes se solicite al Departamento de Regulación del ERSAPS hacer una revisión a la tarifa que actualmente maneja La Junta de Agua dando como resultado el informe siguiente: **COSTOS DEL SERVICIO:** A continuación se presenta los costos del servicio considerados para determinar la tarifa por el servicio de agua.- Los costos del servicio para cubrir las actividades de Operación y Mantenimiento reportados por los usuarios se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Costo de Operación y Mantenimiento

Descripción	Monto L./mes	Monto L./año
Energía eléctrica	20,500.00	246,000.00
Sueldos y Salarios	8,500.00	119,000.00
Gastos de Administración	2,750.00	33,000.00
Total	31,750.00	398,000.00

1. Otros costos del servicio

Para garantizar la sostenibilidad del servicio de agua en la colonia Montecarlo, se considera la inclusión de los siguientes renglones de costos que se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Otros costos para promover sostenibilidad del servicio de AP

Descripción	Monto L./año
Reposición de Equipo de Bombeo	120,000.00
Desinfección del agua	50,000.00
Control de calidad	15,000.00
Mantenimiento menor	50,000.00
Educación a usuarios	12,000.00
Fondo de reservas	100,000.00
Total	347,000.00

Para operar de manera auto-sostenible el sistema de agua potable que atiende a los vecinos de la colonia Montecarlo de Choluteca se requiere que la Junta de Agua perciba ingresos por el orden de L. 745,000.00 al año.

2.- **Usuarios Del Servicio** .- Según información reportada por vecinos de la colonia Montecarlo, existen 980 usuarios del servicio De agua que son atendidos por la Junta de Agua.

3.-**Determinación De La Tarifa Para El Servicio De Agua.**- Considerando una eficiencia del 90% en la recaudación de los valores facturados y en base a un tarifa fija para todos los usuarios ya que no se tiene información oportuna para clasificarlos, la tarifa para el servicio de agua deberá corresponder con el siguiente valor:

Tarifa servicio de agua potable = 72.00 L./usuario

CONSIDERANDO: Que mediante Acta No.181-2013 el Directorio en pleno resolvió por unanimidad aprobar en todo su contenido el Dictamen No.3-2013 de la Asesoría Legal de fecha diecinueve (19) de marzo del presente año, con las recomendaciones dadas.



Gobierno de la República de Honduras
**ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**
“ERSAPS”



POR TANTO: LA DIRECTORA COORDINADORA DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS) en uso de las facultades que la Ley le confiere, atendiendo a los preceptos sobre la materia y los principios de la sana y buena administración, y en aplicación a los artículos 13 numeral 7 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, 9 literal e) y 19 del Reglamento General de la Ley de la Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, Artículos 41, 43, 45, 46, 116, 120, 122 de la General de la Administración Pública; Artículos 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo.-

RESUELVE.-

PRIMERO: QUE EN VISTA DE HABERSE CONSTATADO Y VERIFICADO LOS HECHOS TANTO DOCUMENTAL COMO MEDIANTE INSPECCIÓN PERSONAL DE LA COMISION DE INVESTIGACIÓN NOMBRADA POR EL DIRECTORIO DEL ERSAPS, DAR POR APROBADO EL DICTAMEN DE LA ASESORIA LEGAL CON LAS RECOMENDACIONES SIGUIENTES:

1.-Que en cumplimiento al Reglamento de Juntas Administradoras de Agua sea la Junta Administradora de Agua de la Colonia Montecarlo de la Ciudad de Choluteca, Departamento de Choluteca, que imponga la Sanción que corresponda a los Señores denunciantes *Alfonso Flores Euceda, Blanca Dilia Lagos, Ana Alicia Espinal, Gladys Ordoñez Cortes y Marcos Leonel Sánchez*, denominado Comité de Apoyo por mantener una morosidad en el pago de Servicio de Agua Potable desde el mes de Enero del año 2012, en cuanto a que están conectados en forma clandestina este hecho no se pudo probar por ambas partes, por lo que omitimos pronunciarnos al respecto. 2.- Como prestador de Servicios de Agua, la Junta Administradora deberá: Mantener una oficina de Atención al Cliente, llevando un libro de registro, con fechas, con el propósito de atender las consultas y reclamos que formulen los usuarios; 3.- Con el propósito de garantizar el cumplimiento de la Ley, remitir el Expediente de Merito al Ministerio Público, (Fiscalía Especial Protección al Consumidor) Sección de Choluteca, Departamento de Choluteca a efecto de que requiera a la Junta Directiva de la Junta Administradora de Agua de la Colonia Montecarlo, de la Ciudad de Choluteca, Departamento de Choluteca, representada por el Señor José Antonio Reyes Maradiaga, con el propósito que investigue la transparencia con que se maneja los fondos la Junta de Agua. 4) Hacer del Conocimiento a la Unidad de Seguimiento y Control de Asociaciones Civiles (URSAC) Dependencia de la Secretaria del Interior y Población, la Resolución que emita el Directorio del ERSAPS, a efecto de verificar la legalidad con que actúa la Junta Administradora de Agua de la Colonia Montecarlo de la ciudad de Choluteca, Departamento de Choluteca, ya que la Junta directiva cesó su periodo desde el 18 de diciembre del 2012.

Extiéndase la certificación de estilo o copia integra de la presente Resolución notificando a los peticionarios *Señores: Alfonso Flores Euceda, Blanca Dilia Lagos, Ana Alicia Espinal, y Gladys Ordoñez Cortes, a la Junta Directiva de la Colonia Montecarlo de la Ciudad de Choluteca, Al Ministerio Público, Fiscalía del Consumidor y a la Unidad de Registro, Seguimiento y Control de la Secretaria del Interior y Población para los efectos legales consiguientes. NOTIFIQUESE.- FIRMA Y SELLO . IRMA ARACELY ESCOBAR CARCAMO.- Directora- Coordinadora*

IRMA ARACELY ESCOBAR CARCAMO
Directora- Coordinadora