

En las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública de LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA): En la ciudad de San Salvador, a las catorce horas, del día veintitrés de marzo del año dos mil veintidós.

El suscrito Oficial de Información CONSIDERANDO QUE:

- I. El día tres de marzo del año dos mil veintidós de las diez horas veinte minutos, ingreso por medio de correo electrónico, a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (en adelante UAIP ANDA); solicitud de información por parte de la ciudadana [REDACTED] [REDACTED] quien se identificó con su Documento Único de Identidad número: [REDACTED] [REDACTED] solicitando lo siguiente:
1. Se me entregue información de manera detallada y explicada sobre los cobros por dimensión de las propiedades, es decir a partir de que dimensiones de una propiedad se determina el monto a pagar (en caso de no existir, se me aclare como es de manera detallada como realizan los cobros en las propiedades y casas).
 2. Sobre lo anterior, solicito se me entregue la ley, reglamento, normas técnicas, instructivos o cualquier otra disposición donde se fundamenta la aplicación de los cobros.
 3. Asimismo, solicito se me entregue información actualizada sobre el proceso de forma detallada para realizar una desconexión a solicitud, ya sea de manera temporal y permanente (incluyendo los montos a pagar), así como también, el proceso de forma detallada para realizar una reconexión (incluyendo los montos a pagar).
 4. También, solicito se me entregue información sobre el proceso para cambiar un contador (medidor), incluyendo el tiempo de espera (plazos) y los montos a pagar, y si es posible que un particular pueda realizar dicho acto.
 5. Asimismo, solicito se me entregue información sobre el proceso para pedir inspecciones referentes a determinar porque salen cantidades excesivas en el recibo, incluyendo los tiempos de espera (plazos) y los montos a pagar.
- II. El Suscrito Oficial de Información al haber revisado y analizado la presente solicitud de información; conforme a lo establecido en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública, en adelante LAIP, en relación con los Artículos 53 y 54 del Reglamento de la Ley antes enunciada, y en cumplimiento con los requisitos.



Resolvió: Admitir la solicitud de información según resolución de las catorce horas, diez minutos, del día tres de marzo del año dos mil veintidós, el cual le fue notificado al correo electrónico establecido por la ciudadana.

- III. En cumplimiento a lo establecido en artículo 70 de la LAIP, el suscrito Oficial de Información transmitió, el requerimiento de información a la Unidad Administrativa competente mediante resolución: De las nueve horas, del día cuatro de marzo del año dos mil veintidós, con la finalidad que localice lo solicitado y comunique la manera en que se encuentra disponible y se verifique la clasificación de la información.
- IV. Según resolución de las catorce horas, del día dieciseis de marzo del año dos mil veintidós, el suscrito resolvió ampliar el plazo de entrega de información en cinco días hábiles más, sobre lo requerido por la ciudadana, esto con base al artículo 71 inciso 2º de la LAIP, lo cual le fue notificado al correo establecido por la peticionaria.
- V. Sobre la petición de información Gerencia Comercial, por medio de memorándum con número de referencia [REDACTED] de fecha veintidós de marzo del año dos mil veintidós, en referencia a su requerimiento de información solicitado, manifestó lo siguiente:

1. **Cobros por dimensión de las propiedades, es decir a partir de que dimensiones de una propiedad se determina el monto a pagar (en caso de no existir, se me aclare cómo es de manera detallada como realizan los cobros en las propiedades y casas).**

Los cobros se realizan en base a las tarifas establecidas en pliego tarifario vigente, el cual se encuentra estipulado en el acuerdo n° 1279 del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía de fecha 10 de octubre 2015.

En dicho acuerdo se establece el cobro dependiendo del tipo de conexión, ya sea para uso residencial o no residencia. La tarifa residencial comprende el valor económico por el servicio de acueducto y alcantarillado brindado por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) al usuario a través de una conexión domiciliaria en el inmueble. Por otro lado, la tarifa No Residencial comprende el importe monetario del servicio de acueducto y alcantarillado, proporcionado por la ANDA, a los usuarios con fines comerciales, cuyos inmuebles refieren a establecimientos industriales, comerciales, instituciones estatales, instituciones oficiales autónomas y municipales.

Para establecer el cobro por consumo de agua y alcantarillado, el cálculo es determinado de la siguiente manera:

Factura mensual = (m³ x tarifa de acueducto (US\$)) + tarifa de alcantarillado (US\$)

Dónde:

m³= volumen de agua registrado en el mes



Tarifa de acueducto: valor monetario estipulado por el rango de consumo en metros cúbicos establecido en el Pliego Tarifario Residencial/Comercial.

Tarifa de Alcantarillado: valor monetario estipulado por el rango de consumo en metros cúbicos establecido en el Pliego Tarifario Residencial/Comercial

2. **Sobre lo anterior, solicito se me entregue la ley, reglamentos, normas técnicas, instructivos o cualquier otra disposición donde se fundamenta la aplicación de los cobros.**

Se adjunta acuerdo n° 1279, pliego tarifario vigente.

3. **Asimismo, solicito se me entregue información actualizada sobre el proceso de forma detallada para realizar una desconexión a solicitud, ya sea de manera temporal y permanente (incluyendo los montos a pagar), así como también, el proceso de forma detallada para realizar una reconexión (incluyendo montos a pagar)**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe al usuario y busca en el sistema la información sobre su cuenta, por medio de factura, número de cuenta o busca por nombre en el sistema e-agencia. Entrega al usuario solicitud de servicio para que seleccione tipo de trámite a realizar, además que llene dicha solicitud, y anexe los requisitos a presentar: DUI y NIT del propietario para confrontar que es el dueño de la cuenta y escritura del inmueble si ha cambiado de dueño la propiedad, carta explicativa del motivo por lo cual solicita suspender temporalmente o desactivar definitivamente el servicio de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p>
2	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe documentación y verifica en sistema que la cuenta este solvente, si la cuenta no se encuentra al día le informa que no se puede procesar su solicitud hasta que solvente su situación mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente.</p> <p>procede a realizar el cargo a cuenta en el sistema de información comercial, imprime factura desde eAgencia.</p>



3	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Explica al usuario, en caso que la opción que eligió es suspensión temporal: se le estará facturando por derecho a mecha (tiene la opción de poder reconectar el servicio de nuevo, siempre con la autorización del titular de la cuenta). Si su elección es desconexión definitiva e incluye alcantarillado se hará inspección y el departamento de nuevos servicios hará presupuestos sobre el alcantarillado. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p> <p>Si al momento de requerir nuevamente el servicio, se creara ficha para realizar el presupuesto si es acueducto y/o alcantarillado, deberá solicitarlo como un nuevo servicio. Se suspenderá la entrega de factura del servicio.</p>
4	Colaborador de Atención al Cliente	Imprime estado de cuenta, factura (presupuesto por alcantarillado) y procede a completar expediente. En caso la factura ya se encuentre cancelada se anexará una fotocopia al expediente. Entrega Factura al cajero.
5	Colaborador de Atención al Cliente	Deriva a usuario desde Atención al Cliente hacia el área de caja.
6	Cajero	Sella, firma y postea factura para ser entregada a usuario.
7	Jefe Sucursal	Retira documentación del área de caja, y los coloca en la bandeja del Jefe de Sucursal.
8	Jefe Sucursal	Procede a verificar que todos los documentos sean los correctos.
9	Ordenanza	Entrega documentación dentro de los cinco días hábiles según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos a Nuevos Servicios
10	Ordenanza	Entrega acuse de recibido a Jefe de sucursal.
11	Jefe Sucursal	Archiva la remisión. Da seguimiento a la resolución de las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Área de Nuevos Servicios para establecer tiempo de resolución e informar al usuario.

El costo por desconexión a solicitud y de reconexión de servicio es de \$13.56 IVA incluido.

4. También, solicito se me entregue información sobre el proceso para cambiar un contador (medidor), incluyendo el tiempo de espera (plazos) y los montos a pagar, y si es posible que un particular pueda realizar dicho acto.



Medidor proporcionado por ANDA:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe solicitud y requiere al usuario número de cuenta del servicio de Acueducto y Alcantarillado, o busca por nombre en sistema informático "eAgencia". ;</p> <p>Verifica si hay en existencia válvula y/o medidor solicitados. En caso que no haya se le notifica al usuario y no se recibe el trámite y realiza notificación escrita mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Si hay existencia válvula y/o medidor, verifica que la cuenta se encuentre sin saldos pendientes de no ser así se le notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente..</p>
		<p>Establece diámetro de válvula y/o medidor, carga a cuenta del usuario el costo por suministro e instalación de válvula y /o medidor por medio del Sistema Informático "eAgencia", verifica que la orden quede registrada en el sistema. Realiza los cargos de suministro e instalación de válvula y/o medidor por medio de los códigos correspondientes a los diámetros. Genera e imprime factura y estado de cuenta. Entrega factura al cajero.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p>
2	Cajero	<p>Recibe factura y estado de cuenta de parte del Colaborador de Atención al Cliente.</p> <p>Sella, firma, postea y entrega factura al usuario.</p>
3	Jefe de Sucursal	<p>Verifica en el sistema si la orden fue enviada electrónicamente al Área de Nuevos Servicios. Da seguimiento al caso hasta su finalización a fin de notificar al usuario por el medio que este haya indicado al inicio del trámite.</p>



Medidor proporcionado por usuario:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Solicita al usuario número de cuenta y verifica en catastro diámetro del Acueducto el cual deberá concordar con el diámetro de válvula y/o medidor que proporciona el cliente. Verifica que la cuenta se encuentre sin saldos pendientes, de no ser así notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente.</p> <p>Carga el valor del costo por instalación del medidor o válvula, con los códigos correspondientes al diámetro y actualiza en sistema informático "eAgencia". Imprime estado de cuenta del servicio en sistema "e-Agencia" (el cual deberá estar</p>

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>solvente), selecciona tipo de impresión, "FACT" genera e imprime Factura. Entrega al Cajero estado de cuenta y Factura e indica al usuario se dirija a Caja a cancelar el valor correspondiente. Recibe del usuario válvula y/o medidor, este último con sus respectivos acoples, y verifica que estén en buen estado. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p>
2	Cajero	<p>Recibe factura y estado de cuenta. Sella, firma, postea y entrega factura al usuario.</p>
3	Jefe de Sucursal	<p>Retira documentación de caja, y los coloca físicamente en la bandeja de documentos del Colaborador de Atención al Cliente.</p>
4	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Registra en "eAgencia" marca, numero, diámetro de medidor o válvula.</p>
5	Jefe de Sucursal	<p>Genera hoja de remisión desde el sistema informático "eAgencia" adjunta válvula y/o medidor, éste último con sus respectivos acoples. Revisa y firma remisión en físico para enviar al área de Nuevos Servicios.</p>
6	Mensajero u Ordenanza	<p>Lleva la remisión dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Nuevos Servicios con el medidor o válvula que será instalado en la cuenta del usuario.</p>
7	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	<p>Firma de recibida la documentación, verifica el sello de pago en el estado de cuenta y revisa válvula y/o medidor que enviará a instalar.</p>
8	Ordenanza	<p>Entrega a Jefe de Sucursal hoja de remisión con firma de acuse del Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.</p>
9	Jefe de Sucursal	<p>Archiva remisión ordenándola por fecha y tipo de trámite realizado. Deberá dar seguimiento al caso hasta su finalización a fin de notificar al usuario por el medio que este haya indicado al inicio del trámite</p>



Costos por instalación:

Los montos a pagar dependerán del diámetro de la conexión del inmueble. Para el caso de los servicios de ½” y ¾” el valor asciende a \$6.78 IVA incluido. Los diámetros mayores a ½” el costo por instalación asciende a \$223.74 IVA incluido, y el tiempo de respuesta es de 5 días a partir de la fecha de pago.

5. Asimismo, solicito se me entregue información sobre el proceso para pedir inspecciones referentes a determinar porque salen cantidades excesivas en el recibo, incluyendo los tiempos de espera (plazos) y los montos a pagar.

El usuario debe acercarse a la sucursal de su preferencia y solicitar con el agente de servicio en línea inspección por alto consumo y cancelar el arancel de \$3.39 IVA incluido. El plazo de respuesta para la ejecución en campo es de 5 días y para ello es necesario coordinar con usuario la fecha para la ejecución, para ello se solicita a usuario proporcionar número telefónico y/o correo electrónico.

Con base a las facultades legales previamente señaladas en cumplimiento del artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador y en vista que la solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la LAIP y los artículos 50 y 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, luego de haber analizado el fondo de lo solicitado y haber realizado el procedimiento de Ley que establece el artículo 50 de la LAIP, el suscrito Oficial de Información **RESUELVE: I) CONCÉDASE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** dentro del plazo establecido por la LAIP, información que se encuentra relacionada en el romano **V**, del presente informe y forma parte integral de la misma. **II) HAGASELE SABER** a la solicitante la información requerida bajo el número de referencia **IP-11-26-2022**, por medio del presente informe oficial. **III) NOTIFIQUESE** la presente resolución y entréguesele la información a la dirección electrónica proporcionada por la ciudadana como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.


Lic. Manuel Alexander Guevara Hernandez
Jefe de la Unidad de Acceso a la Información
Oficial de Información - ANDA

