

Documento elaborado en versión pública, según el artículo 30 de la LAIP. Se han suprimido datos personales en atención a lo establecido en el artículo 32 literal e).

- Reporte técnico con las pruebas técnicas sobre el inadecuado registro del medidor de agua ubicado en mi propiedad, desde el 24 de enero del 2022 al 11 de mayo 2022.

En fecha 14 de febrero 2022, se realizó inspección en inmueble en la cual se rectificó lectura y número de medidor constatando que medidor se encontraba parado notificando a usuaria sobre la compra de nuevo medidor.



**ANDA**  
El Agua es Desarrollo

**ORDEN DE TRABAJO PARA INSPECCION**

Código Inspector: [REDACTED]

Cuenta: [REDACTED]  
 Nombre: [REDACTED]  
 Dirección: [REDACTED]  
 Referencia: [REDACTED]  
 Fecha: 24/01/2022  
 Uso local: 1

Motivo: ALTO CONSUMO  
 Solicitante: ANALISIS DE CONS  
 Estado Servicio: NORMAL  
 Observación: Ejecutar inspección completa y establecer con claridad las causas del ALTO CONSUMO.  
 # Medidor: [REDACTED]

Año	Mes	Fee. Servicio	Clase Consumo	Estado Servicio	Tiempo Consumo	cod obs2
2022	1	18/01/2022	5	0	1	
2021	12	20/12/2021	7	0	2	
2021	11	22/11/2021	5	0	2	
2021	10	22/10/2021	5	0	2	
2021	9	22/09/2021	5	0	2	
2021	8	21/08/2021	5	0	2	

**RESULTADO DE INSPECCION**

Uso Local: ②  
 #Personas: ②  
 lavamanos: ②  
 Medidor: [REDACTED]  
 Fecha Inspección: 14/02/2022  
 Presencia Inspección: [REDACTED]  
 Códigos de Observación: 1) [REDACTED] 2) [REDACTED] 3) [REDACTED] 4) [REDACTED]  
 Hora Salida: 9:06  
 Observaciones: - SE rectificó lectura y número de MD.  
 - Se constató que el medidor está parado a pesar de la última lectura se pide al usuario que compre nuevo medidor y

Código Inmueble: ②  
 Inodoros: ②  
 Cisternas: [REDACTED]  
 Marca: [REDACTED]  
 Fecha Inspección: 14/02/2022  
 Códigos de Observación: 1) [REDACTED] 2) [REDACTED] 3) [REDACTED] 4) [REDACTED]  
 Hora Llegada: 9:00

# de Piezas: [REDACTED]  
 Duchas: ②  
 Tanques: [REDACTED]  
 Número: [REDACTED]  
 Cod. Inspector: [REDACTED]  
 V. Desaladora: MD  
 Tipo Valvula Control: Yc  
 Tipo Caja: FC  
 Viáticos: [REDACTED]

Zona Verde: [REDACTED]  
 LLaves de Pila: [REDACTED]  
 Otros: [REDACTED]  
 Diametro: 0  
 Estado: 1  
 Lectura Tomada: [REDACTED]

F. [REDACTED]  
 Aux. administrativo

[REDACTED]

Llevarlo a agencia mas cercana. —

16-02-2022

- Copia certificada de la bitácora de la Orden de la Inspección realizada en el contador ubicado en mi propiedad.



ANIDA

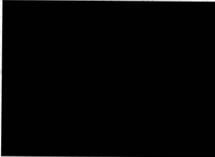
VITACORA DE INSPECCIONES

FECHA DE EJECUCION : 14/2/2022

RESPONSABLES : [REDACTED] Cod. Emp. [REDACTED]

Nº	SOLICITANTE	Códigos	OTROS CODIGOS DE OBSERVACION	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA
1	ANALISIS DE CONSUMO				
2	ANALISIS DE CONSUMO				
3	ANALISIS DE CONSUMO				
4	ANALISIS DE CONSUMO				
5	ANALISIS DE CONSUMO				
6	ANALISIS DE CONSUMO				
7	ANALISIS DE CONSUMO				
8	ANALISIS DE CONSUMO				
9	ANALISIS DE CONSUMO				
10	ANALISIS DE CONSUMO				
11	ANALISIS DE CONSUMO				
12	ANALISIS DE CONSUMO				
13	ANALISIS DE CONSUMO				
14	ANALISIS DE CONSUMO				

NO REALIZO



- Copia certificada de la Bitácora de registro de consumo de agua potable, por metros cúbicos del periodo que a continuación expongo: 18 de febrero del 2022 al 17 de marzo del 2022, 18 de marzo del 2022 al 12 de abril del 2022, 13 de abril del 2022 al 11 de mayo del 2022.

Cuenta	Usuario	Dirección	Sector	No. Referencia	Tipo de usuario	Estado del servicio	Banco Afiliado	Categoría
					DOMICILIAR	NORMAL	No Afiliado	Consumidor Normal

CATASTRO	ESTADO DE CUENTA	OTROS INGRESOS	RECLAMOS	HISTORICO	TRAMITES	GEOREFERENCIA	ORDENES	BITACORA
----------	------------------	----------------	----------	-----------	----------	---------------	---------	----------

Consulta de consumos

Desde: 17/02/2022 Hasta: 12/05/2022

Mes factura	Año factura	Lectura actual	Consumo leído	Consumo facturado	Clase Con.	Est. Serv.	Tip. Con.	Obs 1	Obs 2
5	2022				0	0	1		
4	2022				5	0	1		
3	2022				5	0	1		
2	2022				0	0	2		

- Copia certificada de los reportes de la inspección en lo que se establece que no hay fuga

**ANDA** Agua es desarrollo Programada 27/04/2022  
**ORDEN DE TRABAJO PARA INSPECCION** Codigo Inspector: [REDACTED]

Cuenta: [REDACTED] Motivo: ALTO CONSUMO  
 Nombre: [REDACTED] Solicitante: FACTURACION Personas: 2  
 Dirección: [REDACTED] Clase Servicio: NORMAL  
 Referencia: [REDACTED] Estado Servicio: NORMAL # Medidor: [REDACTED]  
 Fecha: 25/04/2022 Observación: Inspección completa, realizar pruebas, medidor nuevo instalado  
 Uso local: 1

Año	Mes	Clase Consumo	Estado Servicio	Tipo Consumo	cod obs?
2022	4	5	0	1	[REDACTED]
2022	3	5	0	1	[REDACTED]
2022	2	0	0	2	[REDACTED]
2022	1	5	0	1	[REDACTED]
2021	12	7	0	2	[REDACTED]
2021	11	5	0	2	[REDACTED]

**RESULTADO DE INSPECCION**

Uso Local: 1 Código Inmueble: 0 # de Piezas: Zona Verde: Teléfono: [REDACTED]  
 #Personas: 2 Inodoros: 2 Duchas: 2 LLaves de Pila: 1 Mingitorios:  
 lavamanos: 2 Cisternas: - Tanques: SI Otros: [REDACTED]  
 Medidor =====> Marca: [REDACTED] Número: [REDACTED] Diámetro: 0 Estado: 0  
 Fecha Inspección: 29-4-2022 Cod. Inspector: [REDACTED] Lectura Tomada: [REDACTED]  
 Presencia Inspección: [REDACTED]  
 Códigos de Observación: 1) [REDACTED] 2) [REDACTED] 3) [REDACTED] 4) [REDACTED]  
 Hora Salida: 11:35 Hora Llegada: 11:25 V. Desairadora: NO Tipo Válvula Control: 1/2 Tipo Caja: INTER Viáticos: N°  
 Observaciones: ADARTE es COPRO DE HABITANTES  
DE RECIBIR LECTURA Y NUMERO DEL MEDIDOR  
FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR LE OBSERVO NORMAL

F. [REDACTED] F. [REDACTED]  
 Aux. administrativo Clien

Se hizo revisión fondo del inmueble y no se observan fugas  
 visibles. Se cambian todas las baterías de agua del  
 inmueble y medidor se hizo su registro.  
 Nota: TANQUE NO HA REVENIDADO EN USO.  
 Usuario MANIFIESTA que no quiere tomar Lecturas  
 Manifiesta que LE ESTAN ENVIANDO facturas solo con consumo



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS  
Y ALCANTARILLADOS

San Salvador, 29 de agosto de 2022

Reciba un cordial y afectuoso saludo, desando éxitos en el desarrollo de sus actividades.

Por medio del presente y en base a solicitud en la cual requiere respuesta a numeral 5 de petitorio

Al respecto informo:

1. El mes de marzo fue facturado en base a lectura registrada en el medidor [REDACTED] a la vez según inspección realizada en fecha 14/02/2022 "se rectificó lectura y numero de medidor, se constató que el medidor está parado a pesar de la última lectura este registro consumo, se pide a usuario que compre nuevo medidor y llevarlo a agencia más cercana (Medidor [REDACTED] encontrado con una lectura de 5475metros cúbicos)." Inspección presenciada por [REDACTED]
2. Los meses de abril, mayo y junio fue facturado en base a lectura registrada en el medidor [REDACTED] según el instructivo de Resolución de Reclamo, numeral 4 "Causas para denegar un Reclamos, literal F el cual dice: "Consumos reales de acuerdo a lecturas tomadas del medidor", por lo anterior los reclamos para dichos meses fueron denegados, debido a que el consumo facturado es en base a lecturas registradas en el nuevo medidor.

Por lo anterior al realizar el cálculo de las lecturas registradas en el nuevo Medidor [REDACTED] resulta un consumo de 129 metros cúbicos para el mes de abril 2022 sin embargo se aplicó un ajuste a la cuenta y se facturo un consumo de 60 metros cúbicos, al mismo tiempo se verifico que el consumo facturado para el mes de marzo 2022 es de 40 metros cúbicos, debido a que el consumo que se factura es más bajo que el consumo resultante con lecturas del nuevo medidor dicho reclamo no procede y fue denegado.

Los meses de mayo y junio fueron facturados en base a consumo registrado en el medidor [REDACTED]



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS  
Y ALCANTARILLADOS

Reiterando que en inspección realizada en fecha 29/04/2022 "Abastece casa de habitación se rectificó lectura y numero de medidor funcionamiento del medidor se observa normal se revisó dentro del inmueble y no se observó fuga visible se cerraron todas las entradas de agua al inmueble y medidor detiene su registro NOTA: tanque no se encontró en uso usuario manifiesta que no pasan a tomar lectura manifiesta que le están enviando facturas solo con consumo (Medidor [REDACTED] encontrado con una lectura de 102 metros cúbicos). Inspección presenciada por [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



San Salvador, 05 de septiembre 2022

Señora

Dirección: [REDACTED]  
Presente

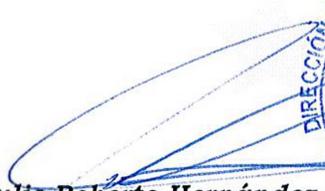
Es un gusto saludarle y desearle éxitos en sus labores.

Por este medio y en seguimiento a escrito presentado en fecha 19 de julio 2022, en el cual solicita informe escrito certificado con explicación técnica por la negligencia en responder su solicitud de explicación por el cargo de intereses en el cobro de lo no debido con la no evidencia de conteo de metros cúbicos, no hay consumo y no se debe cobrar.

Al respecto se notifica que en estos momentos, se está trabajando en la constatación de hechos, para verificar si es procedente algún ajuste en los meses reclamados.

Sin más sobre el particular, me suscribo.

Atentamente,

  
**Lic. Julio Roberto Hernández Tejada**  
Gerente Comercial  
ANDA

