



ADMINISTRACIÓN  
NACIONAL DE  
ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS

Ref.: SO-02022024-4.3.1

La infrascrita Secretaria de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA-, **CERTIFICA:** Que en el libro de Actas de la Junta de Gobierno que lleva la Unidad de Secretaría, se encuentra el ACTA DE SESIÓN ORDINARIA número CUATRO, celebrada el dos de febrero de dos mil veinticuatro, en la cual consta el ACUERDO número CUATRO PUNTO TRES PUNTO UNO que en lo pertinente dice:

4.3.1) El Coordinador de la Comisión Ad Hoc encargada de elaborar los instrumentos (Instructivos o Procedimientos) para la formalización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario que se encuentran en estado de ilegalidad ante la Institución, solicita a la Junta de Gobierno, la aprobación del "INSTRUCTIVO PARA LA REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE ILEGALIDAD ANTE LA ANDA".

Por lo que la Junta de Gobierno, **CONSIDERANDO:**

- I. Que, el artículo 2 de la Ley de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados establece que la ANDA "tendrá por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de "Acueductos" y "Alcantarillados", mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias o convenientes".
- II. Que, el artículo 3 literal "p" de la citada Ley, establece que las tarifas por la prestación de los servicios que presta la Autónoma deberán ser determinadas con un criterio de empresa autofinanciable, de carácter público social y suficientes para cubrir y proveer con un margen de seguridad los gastos hechos por la Institución en la operación, mantenimiento, administración, mejoras, desarrollo y expansión de sus instalaciones y propiedades.
- III. Que en ese sentido, la sostenibilidad de la Institución depende de los ingresos generados por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, siendo imperativo el contar con un instrumento normativo que contribuya al control, registro y aplicación adecuada de lineamientos y disposiciones legales y administrativas para la regularización de conexiones ilegales de agua potable y alcantarillado de tipo domiciliar, comercial, industrial y comunidades periurbanas, que permita fortalecer la capacidad institucional y posibilitar la mejora de la asignación y eficiencia de los recursos.
- IV. Que dentro de ese contexto, esta Junta mediante acuerdo número 4.3.2 tomado en la sesión extraordinaria número 7 celebrada el 20 de octubre de 2023, con el objetivo de aumentar la facturación mensual por el suministro de



agua potable y alcantarillado sanitario, a través de la reducción de las conexiones ilegales, los cuales provocan una deficiencia y un desabastecimiento a los sistemas de la Institución, nombró a una Comisión Ad Hoc que sería la encargada de elaborar los instrumentos para la formalización de los servicios que se encuentren en estado de ilegalidad ante la Institución.

- V. Que, en cumplimiento al precitado acuerdo, el Gerente de Operaciones Comerciales como Coordinador de la Comisión, por medio de memorando de fecha 20 de diciembre de 2023, con Ref.: 24.1.1.-092-2023, solicita la aprobación de la Junta de Gobierno del "INSTRUCTIVO PARA LA REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE ILEGALIDAD ANTE LA ANDA", cuyo objetivo específico será establecer las obligaciones legales y administrativas que deben cumplirse para la regularización de conexiones ilegales en los sistemas de distribución de ANDA.

Con base a la solicitud de la Comisión Ad Hoc y de conformidad a lo establecido en los Arts. 2 y 3 de la Ley de la ANDA, la Junta de Gobierno, **ACUERDA:**

1. Aprobar el "INSTRUCTIVO PARA LA REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE ILEGALIDAD ANTE LA ANDA", que tiene por objeto proveer de un instrumento administrativo que contribuya al control, registro y aplicación adecuada de lineamientos y disposiciones administrativas, operativas y legales para la regularización de conexiones ilegales de agua potable y alcantarillado de tipo domiciliar, comercial, industrial y comunidades periurbanas, la cual quedará redactada íntegramente de la manera siguiente:

INSTRUCTIVO PARA LA REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO SANITARIO QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE ILEGALIDAD  
ANTE LA ANDA

#### 1) INTRODUCCIÓN.

La Ley de creación de ANDA, en su Art. 2. Mandata que está "tendrá por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de "Acueductos y "Alcantarillados, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración y explotación de las obras necesarias o convenientes", en este sentido, ANDA es el operador mayoritario de los servicios de agua potable y saneamiento del país, suministrando el servicio en los 14 departamentos a nivel nacional.

Asimismo, el Art.3, literal p) establece que: las tarifas por el cobro de estos servicios deberán ser determinadas con un criterio de empresa autofinanciable y de servicio público social; y deberán ser suficientes para cubrir y proveer con un margen de seguridad los gastos hechos por la institución en la operación, mantenimiento, administración, mejoras, desarrollo y expansión de sus instalaciones y propiedades; además, el Art. 78 - de la Ley de ANDA, establece que la institución "...no prestará ningún servicio gratuito...".

La sostenibilidad de ANDA depende de los ingresos generados por la provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, dichos ingresos son reinvertidos para brindar un servicio eficiente y con calidad a la población; lo cual se ve seriamente afectado por las personas que se conectan de

forma irregular (ilegal) a los sistemas de distribución de agua potable y alcantarillado de ANDA, por lo que la institución no cuenta con registro del o los usuarios, lo que repercute seriamente en los ingresos percibidos y que ocasiona que la institución no logre cubrir sus costos de operación impidiendo alcanzar una operatividad sostenible, afectando el desarrollo de nuevos sistemas y la ampliación de la cobertura de los servicios a la población.

Este manual, se centrará en establecer los criterios y lineamientos para la regularización de las conexiones ilegales existentes, implementando acciones para la reducción de las mismas de carácter administrativo, operativo y legal, que aseguren su efectividad conforme a la legislación vigente, así como determinar las posibles sanciones para este tipo de irregularidades. Para tal fin y para fortalecer el accionar institucional, se elabora el presente manual estableciendo las acciones y procedimientos para la regularización de conexiones ilegales.

## 2) OBJETIVO.

Proveer de un instrumento administrativo que contribuya al control, registro y aplicación adecuada de lineamientos y disposiciones administrativas, operativas y legales para la regularización de conexiones ilegales de agua potable y alcantarillado de tipo domiciliario, comercial, industrial y comunidades periurbanas.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Establecer las obligaciones legales y administrativas que deben cumplirse para la regularización de conexiones ilegales.
- Cumplir con la normativa técnica para la legalización del servicio de Agua Potable y Alcantarillado para el adecuado funcionamiento de los sistemas de ANDA.
- Contar con un Instructivo que norme la aplicación de procedimientos técnicos y legales que permitan la regularización de usuarios clandestinos conectados al sistema de ANDA de forma ilegal.
- Establecer mecanismos de control interno para identificar y reducir el número de conexiones ilegales, así como facilitar su regularización (legalización).
- Reducir el índice de pérdidas comerciales, regularizando las conexiones ilegales en los sistemas de distribución.

## 3) ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

### ALCANCE.

El presente Instructivo establecerá los criterios generales por medio de los cuales se dirijan las acciones para la regularización de los servicios ilegales y las disposiciones que estarán obligados a cumplir todos los usuarios clandestinos para normalizar su situación; así también permitirá establecer lineamientos para el control interno de este tipo de conexiones, contribuyendo a la eficacia y eficiencia en el desarrollo de estas actividades.

Se exceptúan de cualquier beneficio de este instructivo a los usuarios tipificados como personas jurídicas, considerando que estos deberán seguir



el procedimiento normal para su regularización según la normativa interna de ANDA.

#### CAMPO DE APLICACIÓN.

Este Instructivo determina el ámbito de responsabilidades de la Subdirección Comercial por medio de las Gerencias de Operaciones Comerciales (a través del Área de Nuevos Servicios) y Atención al Cliente y de la Dirección Técnica a través de las Gerencias Regionales, así como de la Gerencia Legal para la regularización de conexiones ilegales, sin restringir dicha responsabilidad a otras dependencias e instancias que intervengan en este proceso.

La participación de todos, demanda una estrecha comunicación y coordinación entre las distintas dependencias que intervienen en este proceso, ya que el desarrollo de las mismas tiene implícitas acciones administrativas, operativas y legales.

#### 4) BASE LEGAL Y DEFINICIONES.

##### BASE LEGAL.

- Constitución de la República de El Salvador;
- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA);
- Ley de ANDA;
- Pliego Tarifario de ANDA;
- Ley General de Recurso Hídrico, Art. 8, literal h), j);
- Ley y Reglamento de Protección al Consumidor;
- Ley de Mejora Regulatoria;
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.

##### DEFINICIONES.

ACOMETIDA. Conexión que enlaza la instalación interna de un inmueble con la red de distribución principal de agua potable o alcantarillado de ANDA.

ALCANTARILLADO SANITARIO. Sistema de estructuras y tuberías usado para el transporte de aguas residuales o servida.

ASENTAMIENTOS HUMANOS EN DESARROLLO. Asentamientos comunitarios constituidos por familias de escasos recursos económicos que habitan o funcionan en un espacio determinado del territorio nacional, sea que se denominen comunidad, barrio, cantón, caserío u otro asentamiento humano similar.

APROBACIÓN. Es un acto jurídico administrativo, otorgado por el ente facultado para ello. Una vez aprobado dicho acto, y notificado a los sujetos privados, adquiere eficacia o vigencia plena del acto administrativo.

ARREGLO DIRECTO. Es un acto jurídico administrativo, sobre la solución de controversias, por el arreglo directo las partes contratantes procuran la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso. (Art. 163,164 y 165 LCP).

AUTORIZACIÓN. Es el permiso otorgado por el organismo administrativo, competente para realizar determinado acto u operación. La autorización es un acto realizado por una autoridad, a través del cual se permite a un sujeto una cierta actuación que, en otro caso, estaría prohibida.

**CONEXIÓN ILEGAL.** Toda conexión no autorizada por la ANDA a los sistemas de acueducto y alcantarillado por parte de usuarios identificados comercialmente o usuarios clandestinos.

**CONEXIÓN IRREGULAR.** Toda conexión no autorizada por ANDA, ya sea ilegal y/o fraudulenta.

**CONEXIÓN FRAUDULENTE.** Toda conexión que posee un registro comercial y que ha sido alterada o manipulada por los usuarios para evitar su correcto funcionamiento y reducir parcial o totalmente el importe a pagar por el agua potable consumida, siendo esta una tipología que se encuentra regulada por normativas internas comerciales.

**DERECHO DE CONEXIÓN.** Es el derecho de todo usuario de mantenerse conectado a las redes de acueducto y alcantarillado previo pago de su factura.

**DESCONEXIÓN EN RED.** Retiro definitivo del servicio de agua potable por mora en el pago por más de 5 meses consecutivos o a solicitud del usuario.

**FACTURACIÓN.** Es el proceso por medio del cual se determina el importe a cobrar al cliente por el servicio y suministro de agua potable y alcantarillado, que se hará por períodos de suministro vencidos. El consumo de agua que realice cada consumidor se determinará mediante la diferencia entre las lecturas de dos períodos consecutivos, y se reflejará en la factura que emita para tal efecto.

**FACTURACIÓN DE CONSUMO NO REGISTRADO.** Es la facturación por el servicio y suministro de agua potable y alcantarillado dejada de percibir como consecuencia del uso indebido o irregular de los servicios y/o adeudos no incluidos oportunamente.

**INTERÉS POR MORA.** Interés aplicado a la deuda no satisfecha por un usuario para compensar un retraso de más de 60 días en el pago.

**MEDIDOR.** Instrumento que mide y registra el consumo de agua y permite al usuario verificar su consumo.

**SERVICIO.** Se refiere a una conexión a la red de acueducto, alcantarillado, tratamiento, perforación, análisis, asistencia técnica, resoluciones y otros servicios que presta u otorga la institución.

**SERVICIO TEMPORAL.** Es todo servicio temporal asignado por ANDA a una persona durante un período establecido para realizar sus trámites de regularización de su conexión a la red.

**SERVICIO RESIDENCIAL.** El servicio de acueducto y alcantarillado que se presta por medio de una conexión domiciliaria a un predio en donde residen una o más familias.

**SERVICIO NO RESIDENCIAL.** El servicio de acueducto y alcantarillado a una conexión con fines comerciales o industriales.

**SUSPENSIÓN.** Desconexión temporal del servicio de agua potable por mora de 60 días en el pago.

**TARIFA.** Es el precio que deben pagar los usuarios de los servicios que presta la ANDA.

**CLIENTE.** Persona natural o jurídica que solicita y obtiene un servicio de la ANDA de manera legal.



USUARIO. Persona natural o jurídica que hace uso de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario de la ANDA de forma legal o fraudulenta.

USUARIO CLANDESTINO. Persona natural o jurídica que por cuenta propia y sin autorización de la ANDA han realizado conexiones directas a las redes de agua potable y/o alcantarillados y no cuentan con un registro comercial para su cobro.

USUARIOS CLANDESTINOS CONECTADOS A LA RED DE ANDA. son todas aquellas personas que por cuenta propia y sin autorización de la ANDA han realizado una conexión directa en la red, ya que la tubería pasa frente o un costado de sus lotes.

USUARIOS CLANDESTINOS CON TUBERÍA QUE NO CUMPLE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. son todas aquellas personas que por cuenta propia y sin autorización de la ANDA han realizado ampliaciones de red desde una tubería de abastecimiento de agua, no cumpliendo con las características establecidas en las Normas y Especificaciones Técnicas de ANDA. Por lo general, estas ampliaciones abastecen a comunidades completas y no se limita a un único usuario.

USUARIOS CLANDESTINOS CON TUBERÍA QUE CUMPLE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. son todas aquellas personas que por cuenta propia y sin autorización de la ANDA han realizado ampliaciones de red desde una tubería de abastecimiento de agua, cumpliendo con las características establecidas en las Normas y Especificaciones Técnicas de ANDA. Por lo general, estas ampliaciones abastecen a comunidades completas y no se limita a un único usuario.

#### 5) LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.

##### LINEAMIENTOS GENERALES.

A continuación, se describen los lineamientos aplicables a la función de regularización de conexiones ilegales:

1. La ANDA a través de las áreas de Lectura y Aviso e Inspecciones y Supervisión, así como las áreas operativas regionales, deberán generar un reporte de novedades o informe que contenga ubicación, tipo de anomalía y si estuviera disponible su geo referencia para canalizar su atención y seguimiento.
2. Además, los empleados de ANDA que por sus funciones conozcan la existencia de conexiones ilegales, deberán reportarlas al área correspondiente para su debida atención.
3. La ANDA a través de las áreas de Catastro, implementará acciones para el registro y cuantificación de conexiones ilegales existentes a nivel nacional para su debido seguimiento.
4. La ANDA mantendrá los medios de comunicación para interponer la denuncia de conexiones ilegales. Para este propósito, se cuenta con un canal Anticorrupción (Call Center 915) que se encarga de gestionar la denuncia para luego ser procesada por el Área de Nuevos Servicios de la Gerencia de Operaciones Comerciales.
5. ANDA a través de las Gerencias de Comunicaciones, de Servicio al Cliente y el área de Atención a Comunidades, realizará campañas de

concientización y divulgación entre la población para la regularización de conexiones ilegales.

6. Cuando se determine la existencia de una o más conexiones ilegales, se deberá contar con Opinión Técnica del Departamento Regional correspondiente, que establezca si las condiciones de abastecimiento permiten brindar el suministro.
7. En aquellos casos donde la opinión técnica determine que la solicitud debe tramitarse a través de una factibilidad se deberán aplicar los tiempos, requisitos y aranceles establecidos en la normativa de factibilidades, teniendo como parámetro para estos escenarios casos concretos como: cuando sea necesaria una ampliación de red, cuando la conexión ilegal tenga dos o más conexiones en un mismo entronque o para aquellos casos que la conexión supere una distancia de cien o más metros lineales, dejando también fijo que cualquier usuario clandestino bajo la clasificación de comercio será obligatoria la factibilidad.
8. El Área de Nuevos Servicios deberá establecer un tiempo promedio para la instalación del nuevo servicio respetando los plazos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
9. La Gerencia de Operaciones Comerciales y Gerencia Legal realizarán las acciones necesarias y correspondientes para la regularización de los servicios y emitirán un reporte mensual de las cuentas regularizadas y de los casos pendientes de atender para los Directores y Presidente de ANDA.
10. Para la regularización de una conexión ilegal, esta se regirá según las condiciones establecidas en el pliego tarifario vigente y la normativa interna de ANDA.
11. Los usuarios clandestinos gozarán del beneficio de optar por un crédito hasta 24 meses sobre los presupuestos o costos referidos a la legalización del servicio.
12. El cálculo de presupuestos se hará en función de la estimación de cualquier servicio, suministro o instalación de cualquier accesorio adicional.

#### LÍNEAMIENTOS ESPECÍFICOS.

#### TÉRMINOS ESPECÍFICOS PARA CONEXIONES ILEGALES, SEGÚN ART. 78 DE LA LEY DE ANDA.

##### Conexiones Ilegales.

1. Toda conexión identificada como ilegal, se notificará en el domicilio en el cual se encuentre dejando notificación escrita, para que el interesado se acerque a cualquiera de las agencias de servicio al cliente de ANDA o canal que la institución ponga a la disposición para realizar la solicitud de la legalización.
2. Se cancelarán los aranceles estipulados en el pliego tarifario vigente.
3. ANDA a través de los Departamentos Operativos regionales realizará revisiones periódicas en los sectores considerados como deficientes y/o los reportados por el área de lectura y aviso o la población en general para la identificación de servicios ilegales.



4. Los Servicios ilegales tipificados como comercio e industria, deberán tramitar la legalización en el área de factibilidades. Según lo establecido en la Normativa para solicitud de Servicios de Acueducto y Alcantarillado para Comunidades y Proyectos.
  5. Una vez notificado el interesado del servicio tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para iniciar el proceso de regularización, caso contrario la ANDA, procederá a la suspensión del servicio desde la red.
  6. En el caso donde los usuarios clandestinos realicen una reincidencia de conexión ilegal, se levantará informe por la unidad y/o área que encuentre la reincidencia, solicitando orden de desconexión inmediata desde la red y se enviará reporte a la Gerencia Legal, para que realice la denuncia correspondiente ante la Fiscalía General de la República.
- A. REQUISITOS PARA LEGALIZAR UN SERVICIO EN CASO SEA EL PROPIETARIO DEL INMUEBLE QUIEN LO SOLICITE.  
SOLICITUD DE INSPECCIÓN PARA NUEVO SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO (PERSONA NATURAL).
- Escritura del Inmueble.
  - Escritura Pública de Poder General Administrativo (Si el trámite será realizado por un tercero).
  - DUI homologado, Pasaporte o Carné de Residente del solicitante.
  - Esquema o croquis de ubicación de la vivienda (favor señalar lugares conocidos).
  - Acta catastral (emitida por la Municipalidad).
  - Número de Registro de Contribuyente – NRC (únicamente para generar comprobante de crédito fiscal).
- Segunda fase: Permisos adicionales según requerimiento de nuevos servicios:
- Constancia emitida por el Ministerio de Salud de manejo de aguas residuales. (Únicamente para las zonas que no cuenten con alcantarillado).
  - Permiso de rotura por la autoridad competente en los casos que apliquen.
- B. REQUISITOS PARA LEGALIZAR UN SERVICIO EN LOS CASOS QUE EL INMUEBLE SE ENCUENTRE EN ALQUILER.  
SOLICITUD DE INSPECCIÓN PARA NUEVO SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO (PERSONA NATURAL).  
Contrato de Arrendamiento.
- Autorización del propietario (Documento privado) sino estuviese autorizado en el contrato de arrendamiento.
  - DUI homologado, Pasaporte o Carné de Residente del solicitante.
  - Esquema o croquis de ubicación de la vivienda (favor señalar lugares conocidos).
  - Acta catastral (emitida por la Municipalidad).
  - Número de Registro de Contribuyente – NRC (únicamente para generar comprobante de crédito fiscal).
- Segunda fase: Permisos adicionales según requerimiento de nuevos servicios:

- Constancia emitida por el Ministerio de Salud de manejo de aguas residuales. (Únicamente para las zonas que no cuenten con alcantarillado).
- Permiso de rotura por la autoridad competente en los casos que apliquen.

**C. REQUISITOS PARA LEGALIZAR UN SERVICIO EN LOS CASOS QUE NO SE TENGA ESCRITURA NI CONTRATO DE ALQUILER.**

**SOLICITUD DE INSPECCIÓN PARA NUEVO SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO (PERSONA NATURAL).**

- Carta de liberación de responsabilidad para la ANDA, según formato.
- DUI Homologado, Pasaporte o Carné de Residente del solicitante.
- Esquema o croquis de ubicación de la vivienda (favor señalar lugares conocidos).

Segunda fase: Permisos adicionales según requerimiento de nuevos servicios:

- Constancia emitida por el Ministerio de Salud de manejo de aguas residuales. (Únicamente para las zonas que no cuenten con alcantarillado).
- Permiso de rotura por la autoridad competente en los casos que apliquen.

**PROCEDIMIENTOS PARA REGULARIZACIÓN DE CONEXIONES ILEGALES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.**

Referencia: 01	Ámbito de Competencia: Dirección de Ingresos y Comercialización		
Vigencia	Subdirección Comercial		
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Comerciales
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.39
	11	2013	Código:

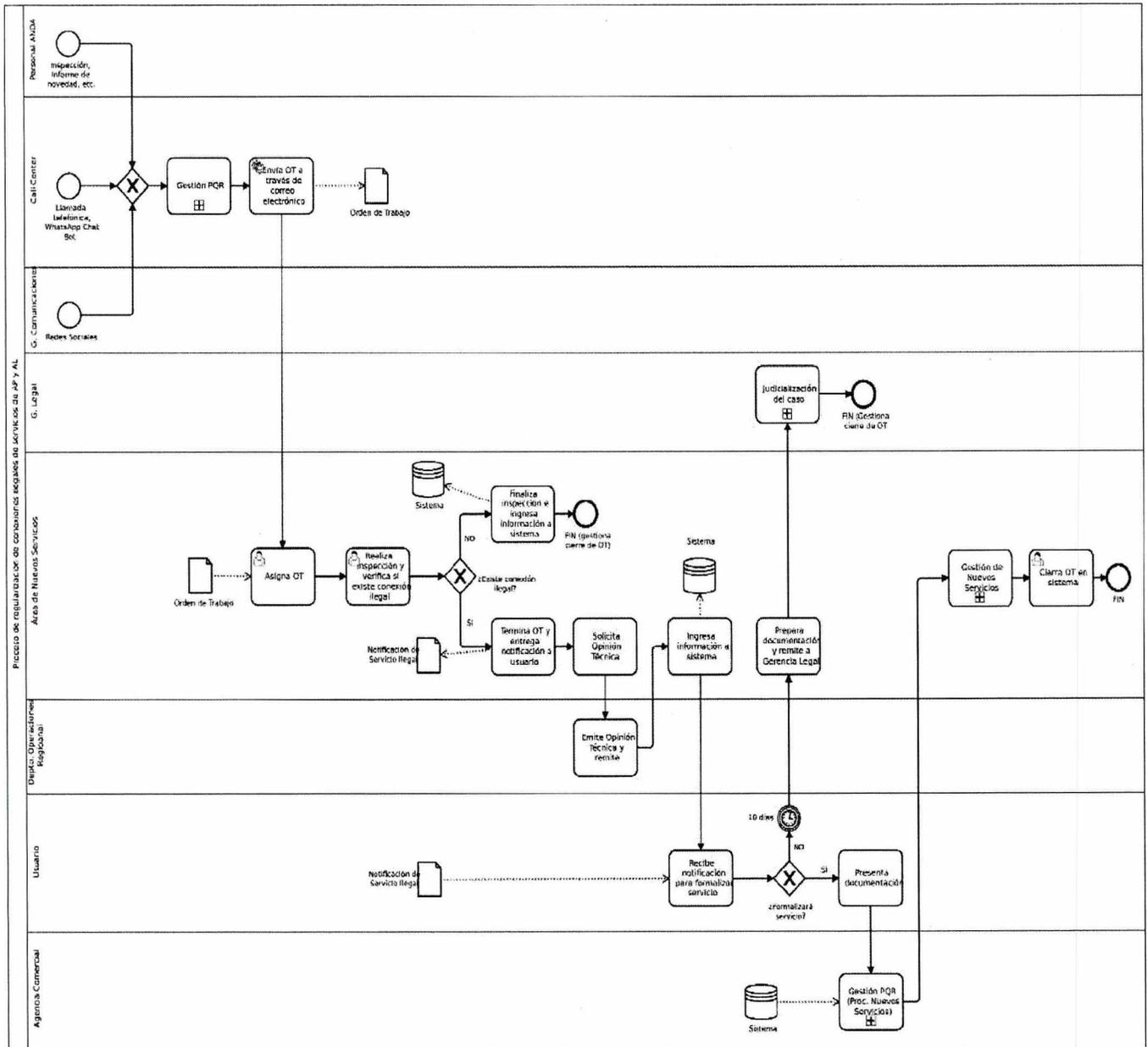
Nombre del Procedimiento:	Regularización de conexiones ilegales para servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.
Objetivo del procedimiento:	Establecer las actividades principales para regularizar los servicios que se han conectado ilegalmente a la red de Acueducto y/o Alcantarillado sanitario de ANDA.
Base Legal:	Constitución de la República de El Salvador. Ley de ANDA Ley de Procedimientos Administrativos (LPA); Ley General de Recurso Hídrico, Art. 8, literal h), i). Ley y Reglamento de Protección al Consumidor. Pliego Tarifario de ANDA
Insumos:	Reporte de conexiones ilegales, Orden de Trabajo, Notificación de Conexión legal, Documentación de interesado para regularización.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Empleados de ANDA / población en general	Reporta conexiones ilegales al Call Center de ANDA, Sucursales, por página web, redes sociales o cualquier otro medio disponible habilitado para realizar el reporte.
2	Dependencia que recibió la notificación o reporte.	Genera reporte u orden de trabajo a las Áreas de Nuevos Servicios o Inspecciones de la Región.
3	Inspector del Área de Nuevos Servicios o Inspecciones.	Se presenta a la ubicación reportada, efectúa inspección y en caso de constatar la existencia de la conexión ilegal, entrega notificación en el inmueble (Anexo 2 a 2.1 según aplique). dicho formato deberá ser llenado con la siguiente información: - Nombre de la persona que habita el inmueble (si se identifica) - Fecha de notificación - Dirección del Inmueble - Cataloga el uso del inmueble: domiciliario o no domiciliario - Geo referencia del inmueble para registro catastral Una vez lleno el formato, notifica informando al usuario que se presente a iniciar el trámite de regularización del servicio en la oficina de atención al cliente de ANDA, en un plazo máximo de 10 días hábiles y deberá presentarse con la documentación correspondiente según el caso de aplicación.
4	Área de Nuevos Servicios	Da seguimiento a la Regularización de la conexión ilegal por parte del usuario y si en un periodo de diez días hábiles, no ha iniciado el proceso, deberá documentar el caso con los datos de la inspección completa, incluyendo croquis de ubicación y fotos de la conexión ilegal y remitir el caso a la Gerencia Legal para que se proceda con la desconexión desde la red.
5	Área de Nuevos Servicios	Si el interesado inicia la gestión de Regularización, el Área de Nuevos Servicios, solicita al Departamento de Operaciones Regional una Opinión Técnica de la No afectación del sistema de acueducto y/o alcantarillado con este nuevo servicio.
6	Departamento de Operaciones Regionales	Emite Opinión Técnica de No afectación del sistema de acueducto y/o alcantarillado, la cual podrá ser condicionada al estado actual de dicho sistema.
7	Área de Nuevos Servicios	Recibe la opinión técnica favorable, condicionada o denegada. Elobora y notifica el presupuesto para la conexión o notifica la denegación de la solicitud al interesado.



8	Área de Nuevos Servicios	Revisa que el interesado complete los trámites y pagos correspondientes, para programar orden de instalación de nuevo servicio. Si en un periodo de 15 días calendario no realiza el pago correspondiente se procederá a notificar a la Gerencia Legal para que continúe el proceso judicial y se procederá a desconexión de servicio.
9	Área de Nuevos Servicios	Genera un informe mensual que contenga el estado de acometidas ilegales regularizadas, suspendidas y pendientes.
Tiempo aproximado de ejecución del procedimiento: 20 días de actividades bajo la responsabilidad de ANDA.		

**DIAGRAMA DE PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE CONEXIONES ILEGALES.**



6) DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

7) CONTROL DE CAMBIOS.

Se complementará a partir de la primera revisión.

Documento Inicial	Editor	Documento Final
-------------------	--------	-----------------

8) CONTROL DE DOCUMENTOS.

Revisión:	1	2	3	4
Fecha:				

9) ANEXOS.

No.	Nombre del Anexo
1	Formato de Notificación de Conexiones Ilegales
2	Carta de Liberación de Responsabilidad

Estimado(a) señor (a):  
 [Nombre del habitante del inmueble]

Mediante la presente le informamos que en el inmueble ubicado en [dirección completa, Geo referencia y puntos de referencia del inmueble que se abastece de la conexión ilegal], se ha encontrado una CONEXIÓN ILEGAL, acción que constituye un delito penal contemplado en art. 211 del Código Penal.

Dándole cumplimiento al Art. 78 de la Ley de ANDA, "ANDA no prestará ningún servicio gratis..." y por los hallazgos encontrados en el referido inmueble, ANDA se reserva el derecho a realizar la Denuncia Penal correspondiente a tales acciones que configuran delito.

Por lo anterior solicitamos se acerque a la agencia de atención al cliente de ANDA más cercana, para regularizar su situación con los documentos siguientes:

- Copia de Escritura o Contrato de Arrendamiento (si posee)
- Copia de DUI Homologado

Deberá presentarse con la referida documentación en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir de la presente notificación, de lo contrario se procederá con la desconexión de los servicios y las denuncias respectivas a los delitos antes mencionados ante las instancias correspondientes.

Atentamente,

Tipo de Servicio

Domiciliar: \_\_\_\_\_

Comercial: \_\_\_\_\_

CARTA DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

YO \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, \_\_\_\_\_ (profesión u oficio), del Domicilio de \_\_\_\_\_, Departamento de \_\_\_\_\_, con Documento Único de Identidad Número \_\_\_\_\_; y Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_; mediante la presente carta de liberación de responsabilidad DECLARO LO SIGUIENTE: 1) Que actualmente soy poseedor legítimo de un inmueble de naturaleza \_\_\_\_\_ (Rústico/Urbano), el cual está ubicado en \_\_\_\_\_

colonia/urbanización/reparto/pasaje/senda/polígono), jurisdicción de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, inmueble el cual he poseído durante los últimos \_\_\_\_\_ años de manera quieta, pacífica e ininterrumpida. II) Que esta declaración la hago con el fin de solicitar la conexión de los servicios de \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ (en el caso de requerir los dos servicios) a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS- ANDA.- III) Que declaro exenta y libre de cualquier responsabilidad a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS - ANDA, ya sea de carácter civil o penal, por daños ocasionados en los derechos del propietario, los cuales en caso de existir serán de mi plena responsabilidad. IV) El presente documento no me da ningún título de propiedad y es única y exclusivamente para los fines establecidos en el romano II del presente documento.

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

- Instruir a la Gerencia de Planificación y Cooperación para realice la divulgación institucional del "INSTRUCTIVO PARA LA REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO DE ILEGALIDAD ANTE LA ANDA".

Y para los efectos legales pertinentes, extendo, firmo y sello la presente certificación, en la ciudad de San Salvador, a los dos días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro.

  
LICDA. KATHYA MICHELLE DAURA CORREA  
SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

