

DP-049-14-2017

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 once horas con quince minutos del día veintisiete de marzo del año dos mil diecisiete.

La suscrita Oficial de Información **CONSIDERANDO QUE:**

- I) El día nueve de marzo del presente año, se recibió en las instalaciones de 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 del ciudadano: \_\_\_\_\_, quien se identificó por medio de su Documento Único de Identidad número: cero dos millones ochenta y siete mil doscientos ochenta y ocho- tres, solicitando lo siguiente: **“Deseo copia de expedientes completos de los 20 casos o reclamos recientes en los cuales el consumidor hizo reclamo porque en factura apareció “Su cálculo de consumo ha sido estimado debido a que la factura de su medidor es inconsistente con nuestros registros y que estos casos favorecieron al consumidor.”**
- II) Mediante resolución de las quince horas con quince minutos del día catorce de marzo de dos mil diecisiete, se le previno al ciudadano \_\_\_\_\_-, que proporcionara copia del Documento de identidad vigente, legible y ambos lados del titular de la cuenta, así como también proporcionara factura en el que acreditase número de cuenta de ANDA y expresara en que calidad actúa si en su carácter personal o en su calidad de representante legal, lo anterior a fin de que cumpliera con los requisitos exigidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP) en relación al artículo 54 del Reglamento de dicha Ley, facilitándole además el formulario el cual debería contener la firma autógrafa o huella digital según sea el caso. Para lo cual contó con cinco días hábiles contados a partir de su notificación para subsanar la prevención, con base al artículo 278 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM). Dicha prevención interrumpió el plazo de entrega de la información.
- III) Mediante correo electrónico de las ocho horas con veintiocho minutos del día catorce de marzo del presente año el ciudadano planteó los motivos por los cuales no era necesario proporcionar copia de factura o recibo como se le estaba solicitando, aclarando que su petición la realizaba en su carácter personal y proporcionando copia de su documento de identidad legible. Habiendo dado la suscrita por subsanada prevención relacionada en el romano II) de la presente resolución, se continuó con el trámite de Ley, dicha solicitud fue admitida el día quince de marzo del año en curso.
- IV) El artículo 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública), establece que el o la Oficial de Información Pública transmitirá la solicitud a la unidad administrativa que tenga o pueda poseer la información, con el objeto de que ésta la localice, verifique su clasificación y en su caso, le comunique la manera en que se encuentra disponible. En virtud de lo anterior, se remitió la solicitud de información número 049-14-2017 a la Unidad administrativa que pudiese poseer la información solicitada por el peticionario. Siendo en éste caso la Unidad de servicios en línea Institucional, quien manifestó lo siguiente: *“Con relación a formulación y aplicación de recibo correspondiente al mes de marzo del 2017 se observa **DOS** indicadores esto son: Ficha catastral –*

registra fecha de instalación de medidor y consulta de consumos -ampara lectura anterior y lectura actual. Se hace referencia ya que ambos indicadores amparan un proceso de aplicación de CONSUMO HA SIDO ESTIMADO, en este caso aplica ya que no hay levantamiento de lectura por consumo de 30 días y se observa consumo leído lectura actual de 27 mts. cúbicos día 28 de febrero del 2017 y medidor fue instalado día 11 de febrero del 2017, Manifiesto lo siguiente con relación a consumo y valor aplicado por pliego tarifario es conveniente esperar RESOLUCIÓN por área comercial ya que mes de MARZO del 2017 está en proceso de INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS, Anexo ficha catastral, consulta de consumos y estado de cuenta.

Cuenta	Usuario	Dirección	Sector	No. Referencia	Tipo de usuario	Estado del servicio
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	DOMICILIAR	NORMAL

[CATALOGO](#) | [ESTADO DE CUENTA](#) | [OTROS INGRESOS](#) | [RECLAMOS](#) | [HISTORICO](#) | [TRAMITES](#) | [GEOREFERENCIA](#) | [ORDENES](#)

**Ficha catastral**

**CUENTA** [REDACTED]

**Ubicación del Servicio**

Dirección Servicio: [REDACTED]  
Referencia: [REDACTED]  
Grupo: 3  
Dirección Cabal Elop:  
Ubica Webdir: Calle: Da-Dire: Hora-Dire:

**Datos del Servicio**

Cod. Alcantarillado: 0	Tapadera: 1	Cod. Servicio: NORMAL
Diam. Acued: 7	Diam. Alcant: 6	Diam. Medidor: 0
N. Medidor: [REDACTED]	Marca Medidor: AHS	Est. Medidor: Funcionando
Lin. Instal: 3	Ubic. Local: DOMICILIAR	Habit: 1
Cod. Tipo Usuario: PARTICULAR	Instalador: DOMICILIAR	Fec. Inst. Medidor: 18/02/2016
Fec. Inst. [REDACTED]	Fec. Desconex: 03/07/2011	Fec. Reconn: 03/07/2011
Fec. UR C. [REDACTED]	Cod. Sistema:	Est. Gobierno:

**Otros Datos**

**Ficha del cliente** Agencia > Atención al cliente > Buscar cliente > Ficha cliente

Cuenta	Usuario	Dirección	Sector	No. Referencia	Tipo de usuario	Estado del servicio
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	DOMICILIAR	NORMAL

[CATALOGO](#) | [ESTADO DE CUENTA](#) | [OTROS INGRESOS](#) | [RECLAMOS](#) | [HISTORICO](#) | [TRAMITES](#) | [GEOREFERENCIA](#) | [ORDENES](#)

**Consulta de consumos**

Desde: 28/02/2016 Hasta: 28/02/2017

Mes factura	Año factura	Fecha servicio	Lectura actual	Consumo leído	Consumo facturado	Clase Con.	Est. Serv.	Tip. Us.	Obs. 1	Obs. 2
3	2017	28/02/2017	27	96	96	5	0	1	391 - CAMBIO DE MEDIDOR	
2	2017	30/01/2017	683	84	84	0	0	0		
1	2017	29/12/2016	609	68	68	0	0	0		
12	2016	28/11/2016	549	61	61	0	0	0		
11	2016	27/10/2016	489	67	67	0	0	0		
10	2016	26/09/2016	421	68	68	0	0	0		
9	2016	25/08/2016	361	62	62	0	0	0		
8	2016	24/07/2016	299	61	61	0	0	0		
7	2016	23/06/2016	236	70	70	0	0	0		
6	2016	30/05/2016	180	59	59	0	0	0		
5	2016	29/04/2016	109	70	70	0	0	0		
4	2016	30/03/2016	39	39	68	5	0	1	391 - CAMBIO DE MEDIDOR	

The screenshot shows the 'Ficha del cliente' (Customer Card) page on the ANDA e-Agency portal. At the top, there is a navigation bar with the ANDA logo and 'e-Agency' branding. Below this, a breadcrumb trail reads 'e-Agency > Atención al cliente > Buscar cliente > Ficha cliente'. The main content area features a table with columns for 'Cuenta', 'Usuario', 'Dirección', 'Sector', 'No. Referencia', 'Tipo de usuario', and 'Estado del servicio'. Below the table, there are tabs for 'CATALOGO', 'ESTADO DE CUENTA', 'OTROS SERVICIOS', 'RECLAMOS', 'HISTORIO', 'TRANSITO', 'DIFERENCIA', and 'ORDENES'. A sub-section titled 'Estado de cuenta' includes a 'REPOSICION' dropdown menu and 'ESTADO DE CUENTA' tabs. The main table lists invoices with columns for 'Cód.', 'Concepto facturado', 'Fecha venta', 'Fecha gracia', 'F. Servicio', and 'Estado cuenta'. The data rows are as follows:

Cód.	Concepto facturado	Fecha venta	Fecha gracia	F. Servicio	Estado cuenta
28	COMBO POR SERVICIO	14/03/2017		14/03/2017	EN INVESTIGACION
28	SERVICIOS DE ALICANTABILIDAD	15/03/2017		14/03/2017	EN INVESTIGACION
SUBTOTAL		102.71	0.00		
TOTAL			102.71		

At the bottom left of the table area, it says 'A page 50'.

- V) A partir del deber de motivación establecido en los artículos 65 y 72 LAIP, las resoluciones de los entes obligados deberán entregarse a la solicitante, a través del Oficial de información mediante escrito con mención breve pero suficiente de sus fundamentos.

Con base a las facultades legales previamente señaladas y en vista que la solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 36, 66 de La Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y los Artículos 50 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 70 de la LAIP, en razón de lo antes expuesto y en lo estipulado en el Artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador, en relación con el Artículo 62 y 72 LAIP, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE: I) CONCÉDASE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES** consagrado en el Art. 36 literal a) e inciso segundo de la LAIP, dentro del plazo establecido, información que fue suministrada por la Jefatura de la Unidad de servicios en línea Institucional, la cual se encuentra relacionada en el romano **IV)** del presente informe. **II) NOTIFIQUESE** la presente resolución mediante informe oficial al correo electrónico establecido por el ciudadano en el formulario de solicitud número 049-14-2017, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

Oficina de información y respuesta

Licda. Morena Guadalupe Juárez Guzmán  
Oficial de Información