

**ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR**

---

DECRETO N° 110

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I.- Que de acuerdo a lo establecido en los artículos 1 y 101 de la Constitución, El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común y que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país, una existencia digna del ser humano.
- II.- Que por Decreto número 341 del Directorio Cívico Militar, publicado en el Diario Oficial N° 191, Tomo N° 193, de fecha 19 de octubre de 1961, se aprobó la Ley de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados.
- III.- Que los usuarios que hacen uso del servicio de agua potable, manifiestan constantemente que son objeto de diferentes abusos de parte de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), entre ellos los cobros en la facturación de forma desproporcionada en relación al consumo real que la población utiliza, generando con ello un impacto fuerte a la economía salvadoreña, sobre todo a la de menos recursos.
- IV.- Que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), debe realizar constantemente revisiones en el sistema de facturación, a fin de identificar aquellos casos en donde existan errores en el cobro que se realiza a los usuarios, y corregir los mismos.
- V.- Que es necesario que se realicen inspecciones de forma transparente cuando los usuarios interpongan las respectivas denuncias por cobros excesivos, utilizando alianzas, inclusive con la Defensoría del Consumidor, a fin de evitar todo tipo de discrecionalidad en virtud del cobro por el servicio.
- VI.- Que siendo ANDA una de las instituciones que más denuncias ha experimentado ante la Defensoría del Consumidor, entre estas, la más recurrente de ellas, la facturación y cobros indebidos por la prestación de servicio de agua potable no servida, la mala calidad del producto servido, lo cual es atentatorio a la salud de la población, ello hace necesario implementar medidas que ayuden a la población a solventar este tipo de problemas, volviéndose urgente la introducción de reformas a la Ley de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados.

POR TANTO,

en uso de sus facultades Constitucionales y a iniciativa de los Diputados Marta Evelyn Batres y Francisco José Zablah Safie y con el apoyo de los Diputados José Luis Urías, Eeileen Auxiliadora Romero Valle, Mario Antonio Ponce López, Reynaldo Antonio López Cardoza, Luis Roberto Ángulo Samayoa y Yanira Marlene Peraza de Salazar.

DECRETA, las siguientes,

**ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR**

---

**REFORMAS A LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS  
Y ALCANTARILLADOS**

Art. 1.- Adiciónense siete literales en el artículo 3 de la siguiente manera:

- s) Realizar de forma periódica auditorias o revisiones a su sistema de facturación para el correcto cobro de los servicios efectivamente prestados a los usuarios, de conformidad con el pliego tarifario que sea vigente;
- t) Remitir a la Defensoría del Consumidor, informe que contendrá el detalle de los ajustes de facturación aplicados a cuentas de los usuarios, según tipo de tarifa, motivo del ajuste y montos en los casos en que los consumidores realicen reclamos ante la defensoría. El plazo de remisión del informe correspondiente no deberá exceder de cuarenta días hábiles, contados a partir en que dicho requerimiento haya sido recibido por ANDA;
- u) Suscribir convenios de cooperación con la Defensoría del Consumidor, a fin de coordinar acciones, de manera conjunta, para garantizar y hacer efectiva las auditorias, revisiones, inspecciones y otros, tanto por reclamos realizados por los usuarios, así como otros de interés de ambas instituciones;
- v) Capacitar de forma periódica al personal encargado de la gestión comercial y atención al usuario;
- w) Rectificar, modificar, anular o realizar abonos a cuenta, en los montos facturados, cuando en virtud de la respectiva revisión o inspección resulte un importe distinto a pagar, sobre todo en aquellos casos en que este resulte a favor del usuario; dicho procedimiento también será aplicable cuando se utilicen mecanismos de pago diferentes al efectuado en ventanilla, incluyendo la modalidad de pago por cargo automático a través de tarjeta de crédito o débito;
- x) Suspender el cobro del servicio prestado, sin que se genere recargos o multas, así como la no suspensión del servicio, hasta que se resuelva el o los reclamos realizados por el usuario, ya sea ante la misma institución o ante la Defensoría del Consumidor mientras se encuentre pendiente de resolución interna, administrativa o judicial el reclamo presentado; y,
- y) Dejar sin efecto en la emisión de la facturación, el cobro por consumo del servicio que corresponda a los usuarios, a quienes la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados haya comprobado que no les ha proporcionado el servicio de agua potable, excepto el cobro mínimo de acceso al servicio público. El incumplimiento de lo anterior hará incurrir en responsabilidades patrimoniales de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos a quienes resultaren responsables por el cobro de servicios no proporcionados al usuario, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que haya lugar, de acuerdo a lo previsto en la legislación correspondiente."

Art. 2.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los treinta días del mes de agosto del año dos mil dieciocho.

**ASAMBLEA LEGISLATIVA - REPUBLICA DE EL SALVADOR**

---

NORMAN NOEL QUIJANO GONZÁLEZ,  
PRESIDENTE.

JOSÉ SERAFÍN ORANTES RODRÍGUEZ,  
PRIMER VICEPRESIDENTE.

GUILLERMO ANTONIO GALLEGOS NAVARRETE,  
SEGUNDO VICEPRESIDENTE.

YANCI GUADALUPE URBINA GONZÁLEZ,  
TERCERA VICEPRESIDENTA.

ALBERTO ARMANDO ROMERO RODRÍGUEZ,  
CUARTO VICEPRESIDENTE.

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ,  
PRIMER SECRETARIO.

RODOLFO ANTONIO PARKER SOTO,  
SEGUNDO SECRETARIO.

NORMA CRISTINA CORNEJO AMAYA,  
TERCERA SECRETARIA.

PATRICIA ELENA VALDIVIESO DE GALLARDO,  
CUARTA SECRETARIA.

NUMAN POMPILIO SALGADO GARCÍA,  
QUINTO SECRETARIO.

MARIO MARROQUÍN MEJÍA,  
SEXTO SECRETARIO.

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los veintiún días del mes de septiembre del año dos mil dieciocho.

PUBLÍQUESE,

Salvador Sánchez Cerén,  
Presidente de la República.

Julián Ernesto Salinas Ventura  
Viceministro de Economía,  
Encargado del Despacho.

D. O. N° 181  
Tomo N° 420  
Fecha: 28 de septiembre de 2018

NGC/vd  
18-10-2018