



Pozo y tanque de
almacenamiento,
residencial Vistas
de Esquipulas.

Residencial Vistas de Esquipulas.

Informe de inspección técnica realizada en atención a denuncia realizada por los habitantes del Residencial Vistas de Esquipulas, por situación crítica de desabastecimiento.

Departamentos de Fiscalización,
Tarifa y Jurídico

Residencial Vistas de Esquipulas,
Managua.

Inspección realizada el día 26 de
marzo 2019.

CONTENIDO

I.	GENERALIDADES	4
1.1.	Introducción	4
1.2.	Antecedentes	4
1.3.	Objetivos	5
1.4.	Ubicación	5
1.5.	Actividades desarrolladas en inspección.	6
	Tabla n.º 1: Participantes en inspección.	7
II.	DENUNCIA INTERPUESTA	7
III.	INSPECCION TÉCNICA	9
3.1.	Entrevista a usuarios	9
	Tabla n.º 2: Información brindada por usuarios.	10
3.2.	Inspección pozo perforado y tanques de almacenamiento	13
3.2.1.	Pozo perforado	14
3.2.2.	Tanque de almacenamiento	15
	Tabla n.º 3: Tanque de almacenamiento de 100,000.00 galones.	16
3.3.	Volumen producido y distribuido	17
	Tabla n.º 4: Estimación de consumos actuales demandados	18
3.4.	Continuidad del servicio	18
3.5.	Monitoreo de cloro libre residual y presión	19
IV.	BASE LEGAL	20
V.	CONCLUSIONES	22
VI.	RECOMENDACIONES	24
VII.	ANEXOS	26

*Vamos
Adelante!*
**CON FE Y
ESPERANZA!**

GLOSARIO

A.P: Agua Potable

A.S: Alcantarillado Sanitario

ENACAL: Empresa Nicaragüense de Acueductos y
Alcantarillados

EOS: Empresa Operadora de Servicios

INAA: Instituto Nicaragüense de Acueductos y
Alcantarillados

IBASA: Iberoamericana de Inversiones Sociedad Anónima.

*Vamos
Adelante!*
**CON FE Y
ESPERANZA!**

I. GENERALIDADES

1.1. Introducción

El día 26 de marzo del año 2019, el Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados a través de los Departamentos de Fiscalización, Tarifas y Jurídico, procedió a realizar visita de carácter técnico en el residencial Vistas de Esquipulas, esto en atención a denuncia en contra de IBASA presentada por los habitantes, debido a la situación crítica de desabastecimiento de agua potable.

En el presente informe se expone la información obtenida durante la inspección realizada, a través de entrevista a usuarios que han sido afectados con este problema e inspección in situ al plantel donde se encuentra el pozo perforado y tanques de almacenamiento.

1.2. Antecedentes

En el año 2007, INAA realizó inspección en el Residencial Vistas de Esquipulas, con el propósito de indagar información sobre la administración, operación y mantenimiento de los servicios de Agua Potable y Alcantarillados Sanitarios. En el informe correspondiente a esta inspección, se menciona que ENACAL fue quien les aprobó los *Diseños de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y el Tratamiento de las Aguas Servidas.*

Cabe mencionar que la empresa IBASA (empresa dueña del residencial) solicitó Licencia inicialmente en fecha 22/Jun/2011 donde se presentó documentación incompleta, posteriormente el 28/Nov/2012 se recibieron otros documentos faltando todavía información requerida

suministrando más información con fecha 18/Ene/2013; a lo que INAA el 24/enero/2013 envió carta detallando la información recibida, información faltante y lo que se había revisado a la fecha. IBASA discontinuó la gestión.

1.3. Objetivos

Dentro de los objetivos a cumplir con la inspección integral al sistema de agua potable del Residencial Vistas de Esquipulas, se destacan los siguientes:

1. Corroborar la denuncia interpuesta por parte de la Junta Directiva de la Asociación de Residentes de la Urbanizadora "Vistas de Esquipulas".
2. Analizar la legalidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que brinda la sociedad IBEROAMERICANA DE INVERSIONES, S.A. (IBASA) y el efectivo cumplimiento de las normativas vigentes.
3. Analizar la legalidad de la aplicación tarifaria que cobra la sociedad IBEROAMERICANA DE INVERSIONES, S.A. (IBASA).

1.4. Ubicación

El Residencial Vistas de Esquipulas se encuentra ubicado en: km 11.5 carretera a Masaya, del residencial Ermitas de Esquipulas, 1.5 km hacia el este.

Vamos Adelante!
**CON FE Y
ESPERANZA!**



Imagen n. °1: Ubicación del Residencial Vistas de Esquipulas

1.5. Actividades desarrolladas en inspección.

En la inspección técnica en el residencial Vistas de Esquipulas, se desarrollaron diferentes actividades, las cuales se describen a continuación:

- Reunión con el Sr. Humberto Rivera, Tesorero de la Asociación de Residentes de Vistas de Esquipulas, quien nos brindó información general sobre el problema de desabastecimiento que los aqueja desde varios años.
- Recorrido por el residencial en acompañamiento del Sr. Rivera, con el objetivo de entrevistar a otro usuarios y conocer su apreciación ante el problema de desabastecimiento.
- Inspección in situ en plantel donde se encuentra el pozo perforado y tanques de almacenamiento, esto en conjunto con el Sr. Rivera y el Ing. Francisco Delgado en representación de IBASA.

La inspección a planta de tratamiento de aguas residuales por el mecanismo de lodos activado no pudo ser efectiva, ya que el portón de ingreso estaba cerrado, no se encontraba el operador.

En las diferentes actividades que se realizaron durante la inspección, participaron las siguientes personas:

Tabla n.º 1: Participantes en inspección.

Representantes		Departamento/ Cargo	Contacto
INAA	Ing. Julio Solís	Fiscalización	jsobalvarro@inaa.gob.ni
	Ing. Agnes Cecilia Montalván C.		cmontalvan@inaa.gob.ni
	Ing. Winston Cruz	Tarifas	wcruz@inaa.gob.ni
	Lic. Dennys Sequeira	Jurídico	dsequeira@inaa.gob.ni
Residencial Vistas de Esquipulas	Sr. Humberto Rivera	Tesorero Junta de vecinos	Tel.:
IBASA	Ing. Francisco Delgado	Consultor	Tel.: 88618074 (mov)
	Sr. Roger Lopez	Operador A.P	Tel.: 88154274 (mov)

II. DENUNCIA INTERPUESTA

El día 11 de marzo del año 2019, la asociación de Residentes de Vistas Esquipulas interpuso una denuncia ante INAA, a través de una carta (Imagen.º 5) dirigida al Presidente Ejecutivo, en la cual exponen (entre otras cosas), lo siguiente:

1. "Somos habitantes del Residencial Vistas de Esquipulas, un proyecto desarrollado por la urbanizadora Iberoamérica de Inversiones Sociedad Anónima (en lo sucesivo IBASA) en el año 2007 aproximadamente. El proyecto residencial pretendía la construcción de unas mil ochocientas casas, de las cuales solamente existen 185 casas habitadas.
2. El proyecto habitacional fue vendido... con acceso a todos los servicios básicos...
3. ...hemos experimentado cortes injustificados en el servicio de agua potable, en incumplimiento de la oferta hecha por la empresa urbanizadora de que sus habitantes gozarían del servicio de agua potable las 24 horas del día.
4. ...los habitantes no disponemos de contratos de suministro de agua potable, medidores y un sistema de facturación acorde al consumo de cada vivienda, lo que conlleva al incumplimiento de instalarnos medidores y un sistema de facturación acorde al consumo de cada vivienda...
5. En los últimos 7 años, el problema se ha agudizado y a pesar de nuestra insistencia la empresa no ha mostrado voluntad de resolver el problema que tienen actualmente a 20 casas sin acceso total al servicio de agua potable, teniendo estos que contratar cisternas para abastecerse de forma permanente.
6. El día 06 de febrero, la administración del residencial notificó los nuevos horarios de distribución de agua potable, siendo este el siguiente: de 05:00 a 10:00am, y de 06:00 a 08:00 pm, para un total de 7 horas diarias de suministro.
7. Al realizar los reclamos a la empresa, esta ha argumentado que, por falta de pago del servicio, a ellos se les ha imposibilitado pagar la factura de energía de la bomba,

reconociendo con este hecho que no se trata de un tema de disponibilidad del recurso hídrico, sino de un problema administrativo que no permite a la empresa tener el control sobre los residentes que pagan o no la factura fija de 10 dólares por casa."

Dentro de las solicitudes que la Asociación de Residentes realizaron a INAA, se encuentran las siguientes: revisar si IBASA posee Licencia de Operación; realizar inspección; ordenar a IBASA que cumpla con todas las normas relativas; ordenar a IBASA que cumpla con el reglamento de servicios al usuario, instalación de medidores por cada casa y garantice un suministro de 24 horas ininterrumpidas, entre otras.

Los habitantes exponen en la carta presentada, que están dispuestos a llegar a un avenimiento con IBASA que garantice a ambas partes la solución y el bienestar respecto del acceso al agua potable.

III. INSPECCION TÉCNICA

3.1. Entrevista a usuarios

Durante la inspección se procedió a entrevistar a algunos habitantes del residencial a fin de indagar si están siendo afectados por desabastecimiento:

*Vamos
adelante!*
**CON FE Y
ESPERANZA!**

Tabla n. ° 2: Información brindada por usuarios.

Usuario	Información brindada
Casa A7-28	IBASA ha incumplido su compromiso en cuanto al horario de abastecimiento, el cual era de 5:30 am a 12:00 md y de 06:00 a 10:00 pm, sin embargo, el horario de servicio actual es de 05:30 a 09:00 am y de 06:00 a 07:30 pm.
Sr. Humberto Rivera	Desde hace 5 años pagan una cuota fija de C\$ 300.00 por el servicio de agua potable (anteriormente pagaban C\$200.00). Debido al problema crítico de desabastecimiento, el Sr. Rivera ha decidido no continuar pagando la cuota hasta que IBASA resuelva este problema.
	La vivienda de este usuario se encuentra ubicada en sector bajo del residencial; almacena agua en recipientes, no tiene tanque de almacenamiento.
	Tiene instalado medidor, sin embargo, IBASA no realiza lectura. Al igual que este usuario, alrededor de 60 viviendas (A1-A7) tienen instalado medidor, los cuales tampoco son utilizados por IBASA para registrar el consumo real.
	El usuario manifestó que cuando el equipo de bombeo del pozo perforado se daña, es IBASA quien asume la reparación y no realiza cobro extra a los habitantes.
Casa A3-1	Usuario paga la cuota de servicio de agua potable en línea, IBASA proporcionó número de cuenta donde se debe hacer depósito.
Sr. Eduardo Rapola	Expresó que el problema de desabastecimiento es crítico.
	El usuario expresó que el sistema de alcantarillado sanitario nunca ha presentado problemas.


Vamos Adelante!
CON FE Y ESPERANZA!

Usuario	Información brindada
Casa A10-9	<p>Usuario informó que tienen dos años de vivir en el residencial, tiempo en el cual nunca han tenido servicio las 24 horas.</p>
Sr. Diego Rey/Sra. Silvia Chamorro	<p>Hay semanas que del todo no les llega el servicio de agua potable, por lo que tiene que comprar agua en cisterna, por costo aproximado de C\$1,600.00.</p>
	<p>Esta vivienda se encuentra en el sector más alto del residencial (Imagen n. °2), vivienda que está conectada en la parte más alta de la red, siendo la más afectada por la falta de presión.</p> <p>A pesar de que instaló tanque de almacenamiento en su casa, nunca lo ha podido utilizar por la falta de presión.</p> <p>También expuso que cuando a sus vecinos les llegaba agua, su vivienda era la última en tener agua y en el peor de los casos, nunca le llega agua por la falta de presión en la red.</p>
	<p>Este usuario ha decidido no pagar la cuota del servicio de agua potable, ya que es una de las viviendas donde el desabastecimiento es aún más crítico en comparación a otras por la falta de presión.</p>

En un recorrido realizado en el sector topográficamente más bajo donde están instalado un área de recreación con un campo engramado al que mantienen regando con aspersores, que al momento de la visita funcionaba aunque con presiones bien bajas.

*Vamos
Adelante!*
**CON FE Y
ESPERANZA!**

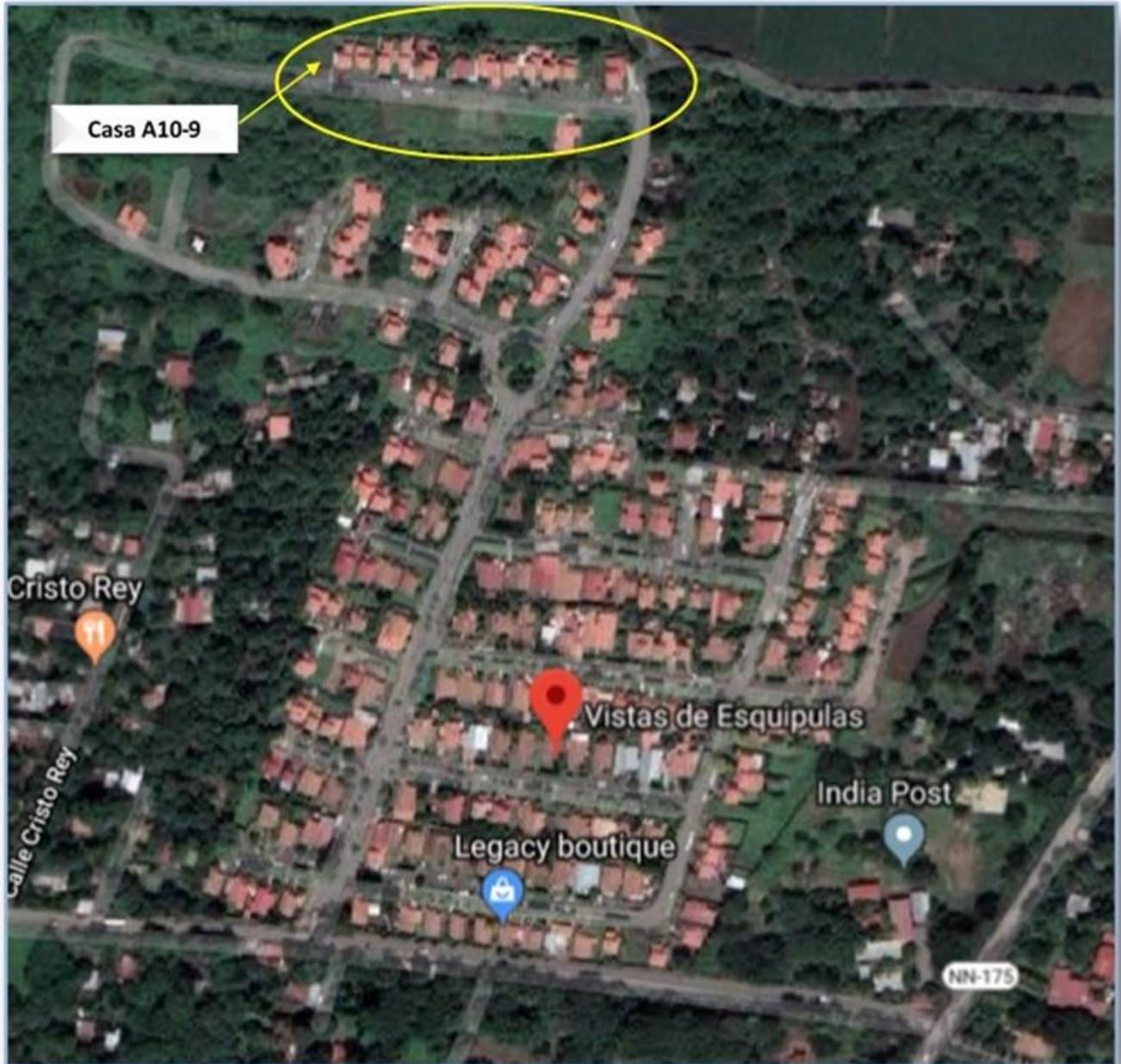


Imagen n. 92: Sector más alto del Residencial Vistas de Esquipulas

¡Avanzamos!
**CON FE Y
ESPERANZA!**

3.2. Inspección pozo perforado y tanques de almacenamiento

El plantel donde se encuentra el pozo perforado y los tanques de almacenamiento está ubicado a 2km aproximadamente del residencial, del Residencial Ermitas de Esquipulas, 300 m hacia el norte, 300 m hacia el sur (distancias aproximadas).

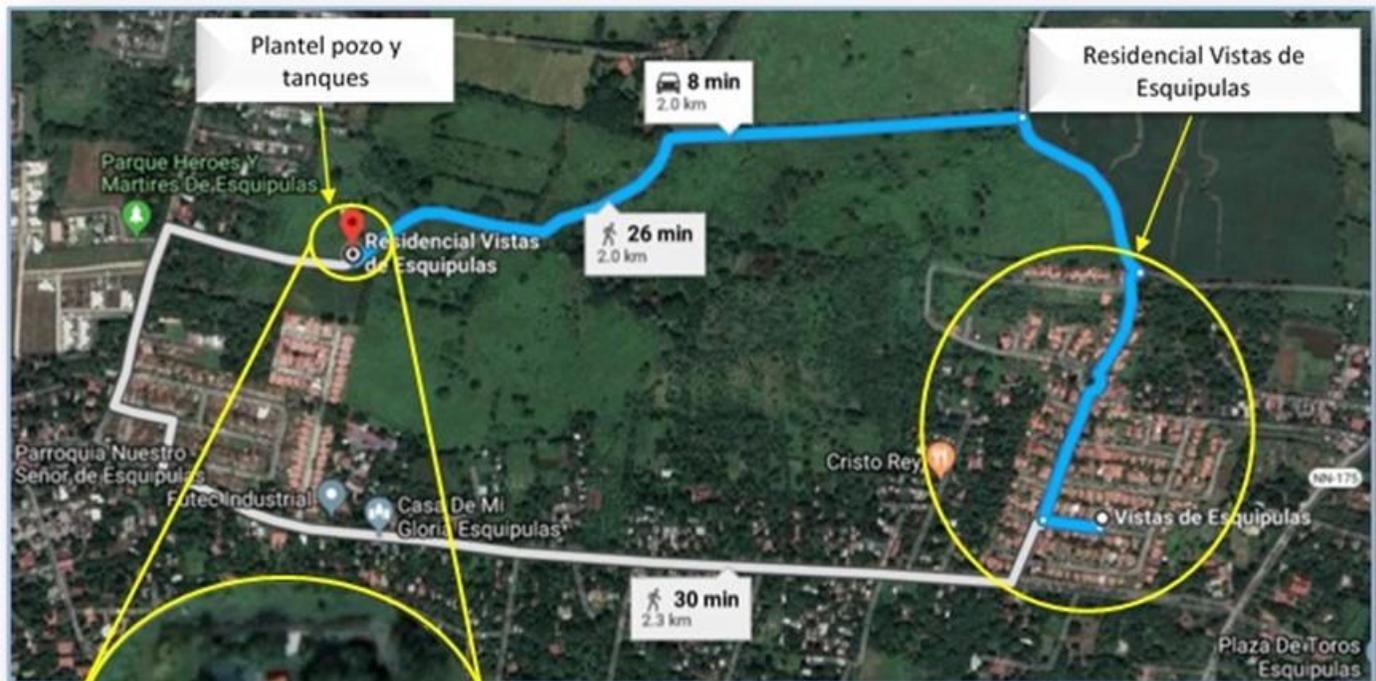


Imagen n. 93: Ubicación plantel - residencial

Que
**CON FE I
ESPERANZA!**

1.2.1. Pozo perforado

- El sistema está configurado como *Pozo-Tanque-Red*.
- Según informó el Ing. Delgado, se realizó aforo hace 3 años resultando un caudal de 480 gpm (30.28 lps). La producción actual se desconoce ya que no hay macro-medición.
- Según informó el operador, el régimen de bombeo del pozo es en horario de 11:00 pm a 05:00 pm (del día siguiente), de 05:00 a 11:00 pm se apaga el equipo de bombeo.

En horario de 05:00 am a 12:00 md (equipo de bombeo encendido) se distribuye agua al residencial, de 12:00 md a 05:00 pm se suspende la distribución y se procede a llenar tanque, de 05:00 pm a 11:00 pm, se distribuye agua nuevamente al residencial pero con el agua almacenada en el tanque y con el equipo de bombeo apagado. De 11:00 pm a 05:00 am llenado de tanque hasta 90,000.00 glns.

- La sarta de accesorios del pozo solo tiene válvula de limpieza y de descarga hacia el tanque de 100,000.00 galones (378.5 m³); no cuenta con los siguientes accesorios: macromedidor, manómetro, válvula check, válvula de alivio, ni pila contra erosión.
 - No hay derivación (by-pass) que permita que el agua que sale del pozo sea bombeada directamente a la red, ya que solamente funciona como pozo-tanque-red.
 - La cloración se realiza en un punto antes del tanque; utilizan hipoclorito de calcio.
 - La factura de energía del mes de enero 2019 fue de C\$ 121,307.88
- Si en el residencial hay 160 viviendas aproximadamente, y la cuota por servicio de agua es de C\$300.00, la colecta por este servicio sería de C\$48,000.00 mensuales, lo que deja en evidencia

que esta cuota no es suficiente para pagar las facturas de energías y otros gastos operativos.



Imagen n. 04: Pozo perforado

1.2.2. Tanque de almacenamiento

- El sistema cuenta con un tanque cilíndrico, de acero sobre suelo, con capacidad de 100,000.00 galones (378.5 m³) y otro de tanque cilíndrico sobre una base concreto, con capacidad de 15,000.00 galones (56.8 m³).
- El tanque almacena entre 85,000.00 a 90,000 galones aproximadamente en 8 horas de operación del pozo, de 11:00 pm a 05:00 am.
- El agua que se extrae del pozo se bombea hacia el tanque de 100,000.00 galones, posteriormente pasa al tanque de 15,000.00 galones y después a la red de distribución del residencial.
- Ambos tanques se encuentran en buen estado.

Tabla n. ° 3: Tanque de almacenamiento de 100,000.00 galones.

	Estructura del tanque	Tanque cilíndrico, de acero sobre suelo.
	Ubicación	Plantel Pozo perforado.
	Capacidad en galones	100,000.00
	Tapa de inspección	Buen estado.
	Válvula de entrada	Válvula de 4", buen estado.
	Respiradero	Buen estado.
	Limpieza	Válvula de 3", en buen estado.
	Descarga	Válvula de 4", buen estado.
	Flecha de medición de volumen	Buen estado.
	Boya	Buen estado.
	Presencia de fisuras	No hay.
	Cimientos	Buen estado.
	Estado del cuerpo	Buen estado.
	Control de rebose	Tubería de 4", buen estado.
	Escalera	Buen estado.
	Canales de desagüe	No hay.
	Caseta(s)	Buen estado.
Estado del plantel	Limpio.	
Cercos/Muro perimetral	Losetas	

¡Así!
CON FE Y ESPERANZA!



Tanque de 15,000 galones

3.3. Volumen producido y distribuido

Debido a que no hay macromedidor instalado en la sarta del pozo perforado, y la micro medición es nula, no se puede obtener un valor exacto del volumen de agua que se está extrayendo del pozo ni el volumen que está consumiendo la población.

Sin embargo, si se toma como referencia el dato aproximado de la cantidad de viviendas que hay según lo informado por los usuarios, la cual es de 160 y un hacinamiento de 6 personas por vivienda, en

total serían 960 habitantes y con una dotación de 150 lppd (según NTON 09003-99, Tabla 2-1), se tiene lo siguiente:

Tabla n.º 4: Estimación de consumos actuales demandados

Consumos	Demanda del sistema	
	lps	gpm
CPD	1.67	26.42
CPDT	2.00	31.70
CMD	3.00	47.56
CMH	5.00	79.26

En el aforo que se hizo hace 3 años resultó un caudal de **480 gpm** (30.28 l/s), la demanda actual (según estimaciones realizadas) es de **47.56 gpm** (3.00 l/s), es decir, el pozo produce muchísimo más que el volumen demandado. En cuanto al almacenamiento, el volumen existente es de 115,000.00 galones, y lo requerido es de 15,217.92 galones, es decir, excede el volumen demandado.

3.4. Continuidad del servicio

La inspección comenzó aproximadamente a las 09:30 am del día 26 de marzo del año 2019, y se constató que no había agua en el residencial. Cabe destacar, que los usuarios del sector bajo del Residencial si tuvieron el servicio en horas anteriores logrando almacenar agua para consumo ya sea en recipientes o tanques de almacenamiento, sin embargo, las viviendas ubicadas en el sector más alto, no les llegó el servicio, lo que evidencia que si hay problemas de presión en el sistema.

3.5. Monitoreo de cloro libre residual y presión

En la inspección se constató que IBASA está realizando cloración al agua extraída del pozo, utilizando hipoclorito de calcio, sin embargo, se desconoce si cumple con los parámetros establecidos en la normativa NTON 09003-99, ya que IBASA no realiza monitoreo.

Por otra parte, en la inspección no se realizó monitoreo de cloro libre residual y presión, por desabastecimiento.



Imagen n. 06: Punto de aplicación de cloro.

*Vamos
Adelante!*
**CON FE Y
ESPERANZA!**

IV. INFORMACIÓN COMERCIAL

En la visita al Residencial "Vistas de Esquipulas" se verificó la aplicación de cobros por uso de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, mediante la afirmación de tres usuarios, dos de los cuales no pagan por estos servicios, IBASA estableció un costo fijo de C\$300.00 para cada una de las viviendas, mencionan los entrevistados que aproximadamente solo 20% de los usuarios pagan el servicio.

No se pudo establecer un contacto con la parte administrativa durante la inspección, para ver los registros comerciales que llevan a cada usuario.

Dado que la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario es ilegal, el prestador debe solicitar Licencia de operación al INAA.

V. BASE LEGAL

- Artículo 44 Decreto No. 44-2010 de Reglamento de la Ley NO. 620, Ley General de Aguas Nacionales, publicado en las Gacetas Nos. 150 y 151 del 09 y 10 de Agosto del 2010 el que establece *"... el INAA podrá otorgar Licencias de Operación a Urbanizaciones que no obtienen la factibilidad de conexión de la Empresa Estatal respectiva, en los casos en que la Empresa Estatal prestadora de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario correspondiente, no tenga la capacidad de administrar y operar los nuevos sistemas. Aquellos sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario construidos por el sector privado deben cumplir con las especificaciones técnicas y la supervisión establecidos por el INAA, en coordinación con la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ENACAL). Será condición indispensable para el otorgamiento de las Licencias*

de Operación en el caso del servicio de agua potable, que se haya realizado la escritura de donación a favor del Estado de Nicaragua. La Licencia para operar estos sistemas será por un plazo no mayor de cinco años, el cual podrá ser renovado de acuerdo al interés de las partes".

- Artículo 35 de la Ley No. 297 Ley General de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 123 del dos de Julio de mil novecientos noventa y ocho, el que establece literalmente: **"El Ente Regulador en el ejercicio de este derecho, ejercerá la fiscalización y control de la calidad y continuidad del servicio, regulará, fijará y fiscalizará las tarifas de los servicios, y hará uso de las facultades o potestades que le concedan las leyes para sancionar los casos de incumplimiento o infracción a las mismas y sus reglamentos..."**
- Artículo 67 del Decreto 52-98 Reglamento de la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 138 del veinticuatro de Julio de mil novecientos noventa y ocho, el cual establece: **"Son obligaciones de las concesionarias y los prestadores entre otras las siguiente: 1. Cumplir con las disposiciones técnicas y administrativas que INAA emite. 7. Informar a los usuarios los cortes programados del servicio de agua potable con la debida antelación, previendo el abastecimiento de agua potable de emergencia si la interrupción se prolongara en el tiempo, y procediendo a la restitución del servicio en el menor plazo posible...8. Atender en tiempo y forma los reclamos planteados por los usuarios..."**
- Artículo 71 del Decreto 52-98 Reglamento de la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 138 del veinticuatro de Julio de mil novecientos noventa y ocho, el cual establece: **"Para el cabal cumplimiento de las funciones de regulación y fiscalización INAA, podrá utilizar los siguientes mecanismos: 1) Inspecciones periódicas en las instalaciones de los prestadores... 4) Solicitar información y la documentación pertinente, en las instalaciones de los concesionarios y prestadores. 5) La demás actividades que estime convenientes de acuerdo a lo establecido por la Ley y este Reglamento".**

- Artículo 77 de la Ley No. 297 Ley General de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 123 del dos de Julio de mil novecientos noventa y ocho, el que establece literalmente: **"El incumplimiento por parte de los prestadores de servicios de agua potable y alcantarillado, de las obligaciones y plazos establecidos respecto de las concesiones a que se refiere la presente Ley, así como de las ordenes escritas y requerimientos debidamente notificados, y plazos fijados por el Ente Regulador en ejercicio de las atribuciones que la ley le confiere, podrán ser sancionados con multas que establezca el Reglamento..."**
- **Artículo 79** del Decreto 52-98 Reglamento de la Ley General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 138 del veinticuatro de Julio de mil novecientos noventa y ocho, el cual indica: **"INAA según la gravedad y reiteración de las infracciones, podrá aplicar las siguientes sanciones:...2.1 Multa de cinco mil (C\$ 5,000) córdobas a cincuenta mil (C\$50,000) córdobas tratándose de infracciones que impliquen deficiencia en la..., continuidad u obligatoriedad en la prestación de los servicios..."**

VI. CONCLUSIONES

- No existe una empresa operadora de los servicios legalmente conformada para la administración de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- IBASA es la empresa dueña del Residencial Vistas de Esquipulas y es quien administra los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y no cuenta con licencia de operación.
- El sistema de agua potable no cuenta con macro-medición, y a pesar de que el 30% de las casas existentes tienen instalado medidor, la micro medición es nula, desconociéndose el volumen producido y el volumen distribuido, así como las pérdidas que se generan en el sistema.

- Según estimaciones realizadas y tomando como referencia el aforo realizado al pozo hace 3 años, hay suficiente cantidad de agua para cubrir la demanda actual.
- La capacidad de almacenamiento existente sobrepasa en más del 200% la demanda actual en el sistema.
- El horario de abastecimiento en el residencial es menos de 7 horas todos los días en las zonas bajas, y en las zonas más alta se reduce a menos de 1 hora cada 15 días, en los puntos más críticos por la falta de presión, según informaron usuarios.
- No se realizó monitoreo de cloro libre residual y presión, ya que había desabastecimiento al momento de la inspección.
- IBASA asume todos los gastos operativos que devenga tanto el sistema de agua potable como alcantarillado sanitario. En caso de desperfectos en alguno de los componentes, proceden a realizar las reparaciones pertinentes sin efectuar cobro adicional a la cuota establecida que deben de pagar los usuarios por lo servicios.
- A pesar de que INAA no ha realizado un estudio tarifario, es evidente que el monto de C\$300.00 en concepto de pago por los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, no permite que los sistemas sean auto sostenible, sobre todo por los altos consumos en energía eléctrica que devenga la operación del pozo perforado y la planta de tratamiento de aguas residuales.

*Vamos
Adelante!*
**CON FE Y
ESPERANZA!**

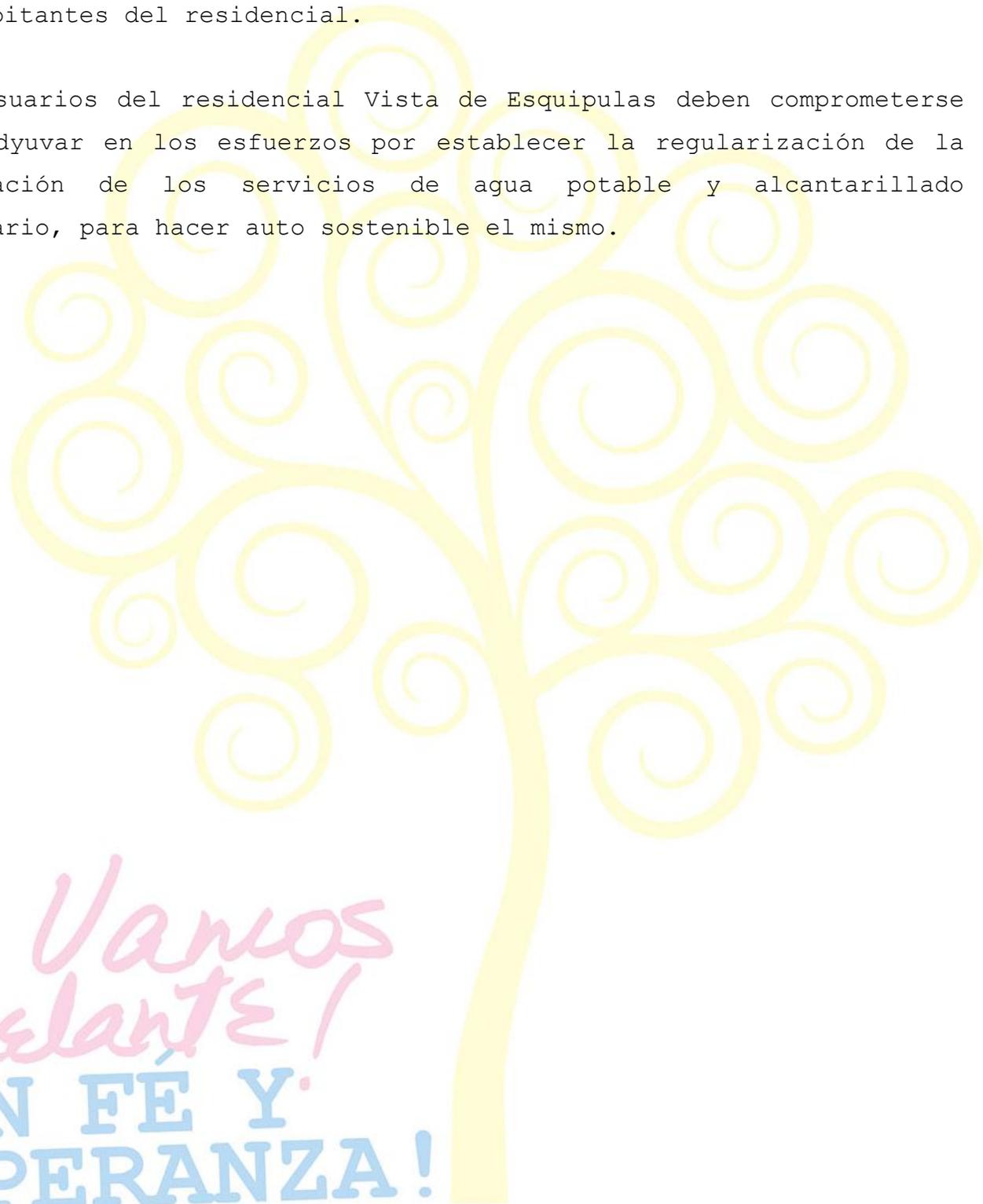
VII. RECOMENDACIONES

IBASA debe:

- Solicitar ante INAA Licencia de Operación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, **en plazo no mayor de treinta días una vez recibido el presente informe**, y en caso de encontrarse en proceso de traspaso de los sistemas a ENACAL, debe de presentar ante INAA la documentación que evidencie dicho proceso, de lo contrario se aplicaran las sanciones pertinentes.
- Instalar macromedidor en la sarta de accesorios del pozo, para controlar el volumen de agua producido.
- Instalar micro medición a cada uno de los usuarios, a fin de facturarles su verdadero consumo y evitar exista derroche del vital líquido.
- Realizar un balance del agua producida y consumida en el sistema.
- Realizar un estudio tarifario y someterlo a revisión en INAA a fin de que los usuarios paguen el costo por los servicios de agua potable y alcantarillado, de manera que estos sean auto sostenible.
- Realizar el Reglamento de Servicio al Usuario, el Contrato de Servicio y los precios asociados por, Instalación de micro medidor, nuevas conexiones, cortes y reconexión del servicio y someterlos a revisión en INAA a fin de establecer las bases para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Solucionar el problema de falta de presión en las zonas altas de residencial, en donde el desabastecimiento es aún más crítico, a fin de garantizar al menos 20 psi (14 mca) en la vivienda ubicada en el punto más crítico.

- Garantizar el servicio de agua las 24 horas todos los días a los habitantes del residencial.

Los Usuarios del residencial Vista de Esquipulas deben comprometerse a coadyuvar en los esfuerzos por establecer la regularización de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, para hacer auto sostenible el mismo.



*Vamos
Adelante!*
**CON FE Y
ESPERANZA!**

VIII. ANEXOS

Imagen n.º 5: Denuncia interpuesta

- Además del problema de falta de abastecimiento a las 185 casas del residencial, debido a falta de interés de IBASA, los habitantes **no disponemos de contratos de suministro de agua potable, medidores y un sistema de facturación acorde al consumo de cada vivienda**, lo que conlleva a un nuevo incumplimiento a nuestros derechos como usuarios y a las promesas del residencial de instalarnos medidores y establecer una tarifa justa en base al consumo de cada vivienda.
- En los últimos 7 años, el problema se ha agudizado y a pesar de nuestra insistencia la empresa no ha mostrado voluntad de resolver el problema que **tienen actualmente a 20 casas sin acceso total al servicio de agua potable, teniendo éstos que contratar cisternas para abastecerse de forma permanente.**
 - El día 06 de febrero, la administración del residencial notificó los nuevos **horarios de Distribución de agua potable**, siendo este el siguiente: De 05 Am a 10 Am, y de 06 PM a 08 Pm, para un total de 7 horas diarias de suministro.
 - Al realizar los reclamos a la empresa, ésta ha argumentado que, por falta de pago del servicio, a ellos se les ha imposibilitado pagar la **factura de energía de la bomba, reconociendo con éste hecho que no se trata de un tema de disponibilidad del recurso hídrico, sino de un problema administrativo que no permite a la empresa tener el control sobre los residentes que pagan o no la factura fija de 10 dólares por casa.**
 - IBASA no cuenta con personal suficiente que realice la facturación y a falta de medidores por cada casa no tiene un control acerca del consumo y la obligación de pago por el servicio. IBASA no puede argumentar que por falta de pago de una factura de energía ha recortado las horas de suministro, porque no somos los usuarios los titulares del derecho de distribución de aguas con arreglo a las leyes en la materia, IBASA como distribuidor debe garantizar los derechos de los usuarios y no puede trasladar sus responsabilidades a nosotros los usuarios que finalmente somos los afectados.
 - En reiteradas ocasiones hemos intentado acercarnos a la empresa a fin de que esta mejore y garantice al 100% el suministro de agua potable para todos, sin embargo, nuestros esfuerzos no han tenido fruto. Cada vez que la buscamos la empresa no suministra ningún tipo de información, mucho menos brinda ninguna posibilidad inmediata para solucionar el grave problema de acceso al servicio de agua, que en verano se agudiza debido al aumento de la demanda del servicio.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

- IBASA realiza actualmente actividades de distribución de agua potable, para lo cual debe obtener una concesión del ente regulador a su cargo de conformidad con la Ley General de Servicios de Agua Potable, Ley número 297, en lo sucesivo (LGSAP) en sus artículos 09 y 11, teniendo en cuenta que es un proyecto habitacional que pretende desarrollar unas mil ochocientas casas. Como usuarios, pese a tener derecho a ser informados sin dilaciones sobre el estatus y naturaleza del servicio de agua potable que recibimos, no tenemos certeza que IBASA haya obtenido una concesión para poder ejercer actividades de distribución de agua potable.
- Hemos solicitado a la Autoridad Nacional del Agua, si la empresa IBASA ha inscrito algún derecho sobre derechos de uso de agua, resultando según el Registro Nacional de Derechos sobre agua (Se adjunta constancia), negativo; violentando por lo tanto los artículos 69 y 70 del Reglamento de la Ley General de Aguas Nacionales, Ley 620, que exige la titularidad de una licencia otorgada por el INAA.
- Como usuarios del servicio, se nos están violentando los derechos establecidos en el reglamento de Servicios al Usuario, aprobado el día nueve de enero del 2001, publicado en

Managua 18 de febrero de 2019

Lic. Rodolfo José Lacayo Ubau
Presidente Ejecutivo
Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, INAA
Su despacho.

DENUNCIA

Estimado Sr. Presidente,

I. ACREDITACIÓN

Los suscritos miembros de la Asociación de Residentes de Vistas de Esquipulas, actuando en calidad de habitantes organizados del Residencial Vistas de Esquipulas, ubicada en el kilómetro 11.5 Carretera hacia Masaya, de la ermita de Esquipulas 1.5 Km hacia el este y cuya organización está conformada así: **1- PRESIDENTE:** JORGUE ULISES GONZÁLEZ BRIONES identificado con cédula número 161-150676-0004N **2- VICEPRESIDENTE:** RIDER ANTONIO URBINA CANO, identificado con cédula número 283-060282-0000C **3- SECRETARIA:** JESSICA JESSENIA BALMACEDA MARTÍNEZ, identificada con cédula número 001-071082-0051H **4- TESORERO:** HUMBERTO FRANCISCO RIVERA ORTEGA, identificado con cédula número 001-291074-0022S **5- PRIMER VOCAL:** MARVIN ALEJANDRO PÉREZ MELÉNDEZ, identificado con cédula número 001-270260-0030V **6- SEGUNDO VOCAL:** DIEGO REY MORALES, cédula de residencia permanente número 011020120275; de conformidad al artículo 6 de la Ley de reforma a la Ley orgánica del instituto Nicaragüense de acueductos y alcantarillado (INAA), que establece "El Instituto tendrá a su cargo la regulación, fiscalización y normación del sector de agua potable y alcantarillado sanitario del país. Para el logro de sus objetivos tendrá las siguientes funciones y atribuciones: ... c) **Velar por los derechos de los consumidores de agua potable y usuarios del alcantarillado sanitario estableciendo normativas y procedimiento para resolver los reclamos de los mismos, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la presente Ley**"; y en razón de lo anterior, de conformidad al artículo 2, inciso b), del reglamento de la Ley de Reforma Reglamento De La Ley De Reforma A La Ley Orgánica Del Instituto Nicaragüense De Acueductos Y Alcantarillados (INAA), procedemos a realizar denuncia en contra de **IBEROAMERICANA DE INVERSIONES SOCIEDAD ANÓNIMA, IBASA**, por los hechos y argumentos jurídicos detallados a continuación:

II. HECHOS:

1. Somos habitantes del Residencial Vistas de Esquipulas, un proyecto desarrollado por la urbanizadora Iberoamericana de Inversiones Sociedad Anónima (en lo sucesivo IBASA) en el año 2007 aproximadamente. **El proyecto residencial pretendía la construcción de unas mil ochocientas casas, de las cuales solamente existen 185 casas habitadas.**
2. El proyecto habitacional fue vendido como un residencial completo con acceso a todos los servicios básicos como energía, agua potable y alcantarillado sanitario mediante un sistema propio que cumplía con todas las normativas ambientales y en materia hídrica.
3. Desde que nos mudamos al residencial, todos en distintas fechas según se iban construyendo y vendiendo las casas, **hemos experimentado cortes injustificados en el servicio de agua potable, en incumplimiento de la oferta hecha por la empresa urbanizadora de que sus habitantes gozarían del servicio de agua potable las 24 horas del día.**

la Gaceta N°25 del 05 de Febrero del año 2001, especialmente lo relativo a la falta de contrato en donde se establezca la relación entre usuario y proveedor, así por ejemplo, el artículo 4 del reglamento en mención establece que *"los usuarios tiene derecho a recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las normas técnicas, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá afectársela continuidad del servicio mediante interrupciones restricciones y racionamientos, programados e imprescindibles para la prestación de este, las que deberán ser comunicadas con cuarenta y ocho horas de anticipación a los usuarios y al Ente Regulador, a excepción de los casos fortuitos o fuerza mayor.* Es evidente Sr Director, que IBASA no ha cumplido ninguna de estas obligaciones que le devienen por la Ley y se encuentra operando de forma irregular sin ninguna autorización ni fiscalización estatal. El artículo 62 de la Ley General de Servicios de agua Potable establece que el usuario tiene derecho a recibir un servicio continuo y de calidad, de acuerdo a las leyes y reglamentos que regulan dicha prestación; sin embargo IBASA no se apega a las leyes de la materia ni brinda un servicio de calidad a los usuarios.

4. En relación a la falta de medidores en el residencial por más de 10 años, presume la violación del capítulo VI del reglamento previamente citado. Los usuarios del servicio de agua potable, no podemos saber cuál es nuestro consumo y por lo tanto el proveedor hace caso omiso a los pliegos tarifarios establecidos por este ente regulador.
5. Según la Ley General de Aguas en su artículo 44, la operación de acueductos de distribución de agua potable construidos por entes privados, estarán a cargo de ENACAL, para lo cual habrá de elaborarse escritura de donación de todo el sistema; establece que excepcionalmente INAA podrá otorgar licencias de operación a urbanizaciones cuando no exista la factibilidad de conexión con la empresa estatal. Nosotros los usuarios, no tenemos conocimiento si IBASA ha cumplido de igual manera con esta obligación.

En base a los hechos y fundamentos de derechos, solicitamos a su autoridad lo siguiente:

IV. SOLICITUDES

- A. Ejercer su función fiscalizadora a fin de advertir y constatar las violaciones a las disposiciones legales expuestas en perjuicio de los usuarios del servicio de agua potable en el Residencial Vistas de Esquipulas.
- B. Se revise en el registro que para tal efecto lleva el ente regulador, si el prestador de servicio, cuya razón social es **IBEROAMERICANA DE INVERSIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, posee inscrito a su favor **licencia para operar como distribuidor de agua potable**, de no encontrarse registrado, proceder de acuerdo a la Ley y las sanciones respectivas.
- C. Se realicen **inspecciones** al residencial a fin de validar la información suministrada en esta denuncia.
- D. Se ordene a **IBASA** mediante resolución administrativa, **cumplir con todas las normas relativas al sector hídrico para operar como proveedor de servicios de agua potable.**
- E. Se ordene a **IBASA** **cumplir con el reglamento de servicios al usuario**; y en ese sentido se instalen los medidores por cada casa y se garantice un suministro de 24 horas ininterrumpidas de acuerdo la oferta del residencial y disposiciones legales citadas.
- F. Se emita a favor de cada usuario, un contrato de suministro de agua potable debidamente aprobado por el ente regulador.
- G. Se notifique al proveedor a fin de que exponga lo que tenga a bien

Los usuarios del servicio de aguas de Residencial Vistas de Esquipulas estamos conscientes de las limitaciones fácticas que puedan existir, sin embargo, ello no puede conllevar a un deterioro creciente, del acceso continuo del servicio de agua en nuestros hogares. Estamos dispuestos a llegar a un avenimiento con IBASA que garantice a ambas partes la solución y el bienestar respecto del acceso al agua potable.

V. ANEXOS A LA DENUNCIA.

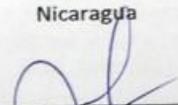
De conformidad al artículo 2, inciso b), del reglamento de la Ley de Reforma Reglamento De La Ley De Reforma A La Ley Orgánica Del Instituto Nicaragüense De Acueductos Y Alcantarillados (INAA), adjuntamos como evidencia y soporte a nuestra denuncia los siguientes documentos:

1. Constancia emitida por la Autoridad Nacional del Agua, la que demuestra que IBASA no ha registrado ningún derecho respecto a la explotación del recurso hídrico, así como la falta de reporte obligatorio sobre los volúmenes de agua extraídos.
2. Aviso emitido el día 06 de febrero, en el que el residencial de forma arbitraria anuncia los nuevos horarios de servicio de agua potable.
3. Fotografías que evidencian la contratación de cisternas para abastecimiento de agua potable.
4. Se tengan como evidencia, las actas de inspección realizadas por el ente regulador.
5. Copia Certificada de Acta de Constitución de la Asociación
6. Certificación de Junta Directiva de la Asociación de Residentes

VI. NOTIFICACIONES A LAS PARTES

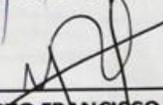
DENUNCIANTE: Residencial Vistas de Esquipulas, kilómetro 11.5 Carretera hacia Masaya, de la ermita de Esquipulas 1.5 Km hacia el este, casa N A7 15, casa de Jorge González.

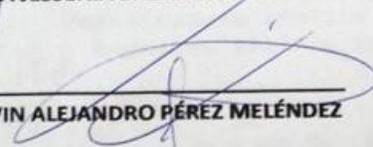
DENUNCIADO (IBASA): Residencial Las Flores, Colegio Teresiano 1c al S 150m al Oe, Managua, Nicaragua


JORGE ULISES GONZÁLEZ BRIONES


RIDER ANTONIO URBINA CANO


JESSICA JESSENIA BALMACEDA MARTÍNEZ


HUMBERTO FRANCISCO RIVERA ORTEGA


MARVIN ALEJANDRO PÉREZ MELÉNDEZ


DIEGO REY MORALES

CC. Cámara de Urbanizadoras de Nicaragua, CADUR.
Autoridad Nacional del Agua, ANA
Iberoamericana de Inversiones Sociedad Anónima
ENACAL



Tel: 5726 - 3436
Correo: hmejia@mmlegalgroup.com

Imagen n.º 6: Horario de distribución y factura de energía presentado por IBASA

AVISO IMPORTANTE

Por medio de la presente, se les avisa que a partir del día de Mañana 06 de Febrero del 2019, el nuevo horario de Distribución de Agua Potable, quedará estipulado así:

- 5:00Am - 10:00Am
- 6:00Pm - 8:00Pm

Dado en la ciudad de Managua, a los cinco días del mes de Febrero del 2019


 Ing. Nirloska Zamora
 Dirección Técnica IBASA



Oficina Comercial		Referencia de cobro	Días Facturados	Mes de la Factura	Consumo	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento
TICUANTEPE		2790778221	31	ENERO	REAL	30/01/2019	19/02/2019

Tipo de consumo	No. de Medidor	Lectura Anterior	Lectura Actual	Multip.	Importe en C\$
Activa punta (A)	179009011T	25	26	140	140
Activa valle (V)	179009011T	932	1105	140	24220
Activa llano (L)	179009011T	957	1131	140	24360
Reactiva (Alta)	179009011T	685	757	140	10080
Demanda Punta	179009011T	111	112	1	1
Potencia Valle	179009011T	256	293	140	52

DISNORTE DISSUR

Consumo medio último 12 meses

Kwh/mes: 40833
C\$/dia: 3,602.98

Total Facturado C\$ 121,307.88
Cuota 0/0 C\$ 0.00
Total a Pagar C\$ 121,307.88


 ENTREGADO 03/02/2019

CLIENTE: IBEROAMERICANA DE IN IBASA
 MANAGUA, COLINAS DE SANTA CRUZ, COLINAS DE SANTA CRUZ 1 1 PB, 0...
 COLINAS DE STA. CRUZ, EMB. ESPAÑA 600MT.SJ
 DISTR. En mano
 ESQUIPULAS, ESQUIPULASENACAL BOMBA 1 10 PB
 IGL CAT ESQUIPULA JN400V0

NIS: 2790778
 MEDIDOR: 179009011T
 FACTURA NO.: F122019011198046
 ORDEN DE LECTURA: 1220.40.0060.0392

Fecha de Emisión: 30/01/2019
 Fecha de Vencimiento: 19/02/2019
 Total a Pagar: C\$ 121,307.88