

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS/JAC/RAR/87/2021  
La Paz, 17 de Diciembre de 2021

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL  
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO



**VISTOS:**

Que, la reclamación administrativa N° 224/2021 presentada por Hardy Ivan Ledezma Torrico en fecha 29 de noviembre de 2021, la solicitud de información y reunión a través de la carta externa AAPS/JAC/CE/398/2021 de fecha 29 de noviembre de 2021 a EPSAS, solicitud de reunión a través de la carta externa AAPS/JAC/CE/399/2021 de fecha 29 de noviembre de 2021 a la parte reclamante, acta de reunión de fecha 01 de diciembre de 2021, respuesta de la EPSA a través de la nota con cite: EPSAS INTERV.GEA/DL/ICP/177/2021 de fecha 01 de diciembre de 2021, adjuntando el informe EPSAS INTERV/GEA/DI/dOB/SUP-LRM/0222/2021 de fecha 26 de noviembre de 2021, el informe AAPS/JAC/INF/292/2021 de fecha 17 de diciembre de 2021 de la Jefatura de Atención al Consumidor, la normativa del sector, los demás antecedentes acumulados, y:

**CONSIDERANDO I:**

Que, Hardy Ivan Ledezma Torrico, con CI: 3432408 LP presentó reclamación administrativa contra la Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento (EPSAS-INTERVENIDA) para el código con Recorrido 40G0003302 por cobro irregular por renovación de alcantarillado sanitario, razón por la cual se inició el procedimiento solicitando información a la EPSA y programando reunión, de la cual se suscribió la respectiva acta y recibiendo posteriormente la respuesta de la EPSA. Por lo que, en el marco de lo establecido por los Arts. 10 y 61 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado mediante D.S. N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, corresponde que el Ente Regulador se pronuncie conforme a la normativa vigente del sector.

**CONSIDERANDO II:**

Que, durante el procedimiento, se acumularon los siguientes antecedentes:

a) **Fundamentos de la reclamación administrativa.**- La parte reclamante en su Nota de fecha 9 de Noviembre de 2021 presentado al Ente Regulador señala:

*"(...) Lamentablemente me veo en la obligación de recurrir a su autoridad para denunciar que la Empresa Social Pública del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en la ciudad de El Alto EPSAS, está realizando COBROS INDEBIDOS E IRREGULARES por la renovación de alcantarillado en la zona de Ciudad Satélite Plan 175 (...); (...) En primera instancia acudí a EPSAS para realizar el reclamo correspondiente presentando una nota con fecha de recepción, 5 de octubre de 2021 (la cual adjunto al presente) con referencia. RECLAMO POR COBRO IRREGULAR POR RENOVACIÓN DE ALCANTARILLADO; hasta la fecha no existe una respuesta de EPSAS, al reclamo que mi persona presento por lo que solicito se haga justicia amparada en la Constitución Política del Estado, en la ley 2066 la resolución ministerial 510 del reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para Centros Urbanos (...); (...) Debo también hacer conocer a su autoridad que las tuberías de alcantarillado de la zona tienen un uso de más de cincuenta años, por lo que solicito la renovación inmediata del alcantarillado sanitario (...)." [Copia Textual del Documento]*

**"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS/JAC/RAR/87/2021**  
La Paz, 17 de Diciembre de 2021

**b) Acta de reunión.**- La misma establece que:

"(...) Durante el desarrollo de la reunión se llegó a las siguientes conclusiones; La parte reclamante señala; Que, hizo la aclaración que su reclamo es por cobro irregular por renovación de alcantarillado por parte de la EPSA con relación a la renovación de alcantarillado sanitario; Que, su conexión de alcantarillado sanitario no es clandestina; Que, las viviendas CONAVI fueron construidas en base al Decreto Ley N° 7271 y el Decreto Ley N° 6816 y entregados con los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (...)" [Copia Textual del Documento]

"(...) Los representantes de la EPSA señalaron lo siguiente; Que, no existe cobros irregulares a la parte reclamante por la renovación del alcantarillado sanitario; Que, la parte reclamante será beneficiada con la renovación de alcantarillado sanitario, independientemente que si cuenta con su contrato de alcantarillado sanitario; Que, la programación de la renovación de alcantarillado sanitario estará sujeta a un cronograma de 6 fases y que la misma estará sujeta a varios factores como ser, climático y presupuestaria; Que, con relación a la supuesta conexión clandestina de alcantarillado sanitario de la parte reclamante, se procederá conforme a normativa según el art. 88 del Decreto Supremo 27172 y Normativa Interna (Manual de Procedimientos de Detección y Regularización de conexiones clandestinas de agua potable y alcantarillado) (...)" [Copia Textual del Documento]

"(...) En ese entendido, se procede a la finalización de la reunión programada por el Ente Regulador, firman las partes en señal de conformidad de manifestado en líneas arriba (...)" [Copia Textual del Documento]

**c) La respuesta de la EPSA.**- El Gerente El Alto de la EPSA en su nota presentada al Ente Regulador adjunta el informe EPSAS INTERV/GEA/DI/dOB/SUP-LRM/0222/2021, el cual en su parte conclusiva señala:

"(...) La supervisión realizó la coordinación de la modalidad de ingreso a la zona con los representantes y vecinos, emitió informe a las facturas entregadas y revisadas por el área social, firmo Acta de Renovación de Alcantarillado Sanitario e informo la gestión de trabajos de renovación tanto de la red matriz y renovación de las conexiones domiciliarias y estamos a la espera se complete la firma de contratos para proceder a la ejecución de los trabajos de renovación en el sector (...)" [Copia Textual del Documento]

**d) Que, en fecha 02 de Diciembre de 2021, la parte reclamante presentó una Nota con ref.:** "Continúe con la reclamación administrativa Por supuesta conexión clandestina de agua potable y alcantarillado", la cual señala:

"(...) si bien EPSAS manifestó que no se me estaría realizando ningún cobro irregular, en relación al supuesto carácter clandestino de mis conexiones de agua potable y alcantarillado refieren que el mismo se considerara según el artículo 88 del DS N° 27172, el mismo refiere que debe ser objeto de un proceso de investigación, razón por la cual solicito a su autoridad que se determine en el presente proceso, si mis conexiones son clandestinas considerando que el inmueble que habito, tiene más de 50 años en todo ese tiempo los anteriores propietarios han pagado sus facturas y como nuevo propietario (...)" " (...) Por lo expuesto solicito se prosiga con la reclamación administrativa toda vez que la denuncia refiere que la empresa EPSAS SA, considera mis conexiones de agua y alcantarillado como clandestinas y que corresponde que su Institución como ente técnico e imparcial determine esa condición y que no puede ser la Empresa EPSAS SA (privada) actué como juez y parte, vulnerando mis derechos (...)" [Copia Textual del Documento]

**CONSIDERANDO III:**

Que, la según Nota del usuario señala lo siguiente:

"(...) la Empresa Social Pública del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en la ciudad de El Alto EPSAS, está realizando **COBROS INDEBIDOS E IRREGULARES** por la renovación de alcantarillado en la zona de Ciudad Satélite Plan 175 (...)" [Copia Textual del Documento]

**"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS/JAC/RAR/87/2021**  
La Paz, 17 de Diciembre de 2021

Que, el objeto del reclamo está vinculado a cobros irregulares por la renovación del sistema de alcantarillado sanitario por parte del Operador de Servicio. De acuerdo al acta de reunión conjunta de fecha 01 de diciembre de 2021 **los representantes de la EPSA manifestaron que no existe constancia de cobros irregulares a la parte reclamante por la renovación de alcantarillado sanitario y que el usuario será beneficiado con dicha renovación.** En ese entendido, revisados los antecedentes presentados por el usuario no se evidencia documentación o notificación que hubiese efectuado la Empresa por supuestos cobros irregulares.

Que, la Empresa manifestó que se procederá a la renovación de la red matriz y de las conexiones domiciliarias en el sector y que la misma estará sujeta a un cronograma de 6 fases, tal como establece el acta de reunión conjunta de fecha 01 de Diciembre de 2021 y el informe EPSAS INTERV/GEA/DI/dOB/SUP-LRM/0222/2021.

Que, asimismo, el artículo 111 del Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos, establece que: "(...) Las conexiones y acometidas domiciliarias de agua y alcantarillado que sufran desperfectos, serán reparados por cuenta de la Empresa, salvo el caso de que las mismas sean ocasionadas por el usuario o por otra entidad (...)", en el caso presente la EPSA estableció y determinó la necesidad técnica de realizar dichos trabajos para garantizar una correcta prestación del servicio en el ámbito de los límites de su responsabilidad operativa establecida por los artículos 103 y 104 del citado Reglamento Nacional.

Que, en relación a la Nota presentada por el usuario el 02 de diciembre de 2021 solicitando se prosiga con la reclamación a fin de que se determine si las conexiones de agua potable y alcantarillado son clandestinas. Se debe de informar que el objeto del proceso de la reclamación administrativa es por **COBRO IRREGULAR POR RENOVACIÓN DE ALCANTARILLADO** y no así por **CONEXIONES CLANDESTINA**.

Que, revisados los actuados cursantes en el proceso de la reclamación administrativa N° 224/2021, no se evidencia que la EPSA haya realizado notificación alguna sobre conexiones clandestinas. Asimismo, con relación a las supuestas conexiones clandestinas, señalaron que procederán conforme a normativa, según lo establecido en el artículo 88 (Sanciones a Usuarios) del DS N° 27172 y su Normativa Interna (*Manual de Procedimientos de Detección y Regularización de Conexiones Clandestinas de Agua Potable y Alcantarillado*) para establecer el carácter clandestino de una conexión y la aplicación de la sanción que corresponda. la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), realizará el seguimiento, fiscalización y control a EPSAS, en los casos en que la Empresa determine que una conexión es clandestina, conforme señala el DS N° 071 de 9 de abril de 2009 Art. 24, inc.) l) "(...) Proteger los derechos de usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico (...)", y Art. 26 inc.) e) "(...) Conocer y procesar las denuncias y reclamos presentados por afectados y usuarios (...)".

**CONSIDERANDO IV:**

Que, sin embargo la función regulatoria debe responder al ámbito del **derecho de información y orientación** que le asiste al usuario, en tanto al recibir servicios de una sola empresa (MONOPOLIO) está expuesto a la interpretación arbitraria de la EPSA y/o a

**"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS/JAC/RAR/87/2021**

La Paz, 17 de Diciembre de 2021

posiciones indebidas de sus representantes (dirigentes vecinales), por cuya razón corresponde respecto de lo solicitado establecer lo siguiente:

1. El Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos, en su **Artículo 146 define a la conexión clandestina como aquella ejecutada sin autorización de la empresa** y en su Artículo 128 establece que como infracción le corresponde la siguiente sanción:

*"(...) cierre del servicio, cancelación de la factura por consumo desde la fecha de construcción del inmueble, pago de los derechos establecidos para la regularización de la conexión y una multa mínima equivalente a un año de consumo promedio mensual real (...)".*

2. La carga de la prueba para demostrar la clandestinidad de una conexión le corresponde a la EPSA, tal como establece el artículo 63-II del Decreto Supremo 27172 de 15 de septiembre de 2003 y la Sentencia emitida por el Tribunal Supremo de Justicia en la Demanda Contencioso Administrativo N° 250/2015 (Sucre, 2 de Junio de 2015) que señala:

*"(...) ante el hecho físico de la existencia de una conexión clandestina; es decir, no autorizada, se clausura la misma y su habilitación queda condicionada al cumplimiento de aspectos técnicos, procedimiento que no correspondía en el caso, porque fue el propietario del inmueble (vendedor) quien se apersonó a la empresa a solicitar el servicio de agua potable independiente y alcantarillado separado, que fueron concedidos sin observaciones y mediante la suscripción de los contratos pertinentes, resultando por tanto, arbitrario que al reclamarse el cobro por 'regularización de conexión clandestina' se considerara que la correspondiente a la compradora no era autorizada sino clandestina"; "La empresa demandante, sostuvo que correspondía a la denunciante demostrar la legalidad de la conexión de alcantarillado preexistente en el inmueble (...), lo cual no es evidente a la luz de la norma contenida en el par. II del art. 63 del (...) DS 27172 de 15 de septiembre de 2003, que (...) señala que la carga de la prueba corresponde al operador".*

Por lo que, para establecer una infracción por parte del usuario debe existir un acto administrativo resultado de un procedimiento idóneo (art. 88 del Decreto Supremo 27172) que establezca la comisión de dicha infracción por parte del usuario. Asimismo, una vez que el usuario tenga conocimiento del pronunciamiento sobre las supuestas conexiones clandestinas, la parte reclamante si lo considera necesario puede realizar la impugnación acompañando las pruebas documentales ante el Ente Regulador, en ese entendido, una vez que la AAPS tenga conocimiento de dicha impugnación, la resolverá a través de un procedimiento y resolución.

Asimismo, EPSAS S.A., no puede presumir que una conexión es clandestina, solo por la falta de presentación del contrato (documento) requerido al usuario, muchas conexiones datan de más de 50 años y han trascendido más de dos propietarios, por tal razón la EPSA NO PUEDE PRETENDER NINGUN COBRO POR RENOVACION PRESUMIENDO QUE LA CONEXIÓN ES CLANDESTINA SIN SEGUIR EL SEÑALADO PROCEDIMIENTO.

3. Para que se proceda a una regularización, la condición sine qua non es la existencia previa de una conexión clandestina y para que esto ocurra debe existir un acto administrativo resultado de un procedimiento idóneo que establezca la comisión de dicha infracción por parte del usuario.

**"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"**

45

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS/JAC/RAR/87/2021**  
La Paz, 17 de Diciembre de 2021

Al respecto, el Tribunal Supremo de Justicia explicó a través del Auto Supremo Nro. 366/2015 de 21 de julio de 2015, lo siguiente: "(...) *Lo relacionado precedentemente permite concluir que el Sr. Franz Francisco Mercado Paz, formula su reclamo contra EPSAS por inexistencia de conexión clandestina en su inmueble y por haber efectuado cobros indebidos en favor de la nombrada empresa, pidiendo la devolución del monto cancelado a la misma; luego de la etapa de avenimiento se formulan cargos contra EPSAS por incumplimiento de las obligaciones inherentes a la eficacia del servicio que están obligados a brindar al usuario; debiendo la mencionada empresa, demostrar la clandestinidad de la conexión del usuario y fundamentar la decisión de inducirlo a firmar un nuevo contrato de conexión del servicio de alcantarillado y agua potable. Al efecto anotado se sometió el trámite a un plazo probatorio de diez días para posteriormente declararse fundada la reclamación del Sr. Franz Francisco Mercado Paz, al no haber acreditado la parte actora los extremos antes referidos; sumándose a ello el hecho de que el interesado presentó un Contrato de Conexión y Suministro de Agua de 11 de marzo de 1982, suscrito entre Franklin Mercado y el Servicio Autónomo Municipal de Agua Potable y Alcantarillado SAMAPA, para el suministro de agua potable a la propiedad del Sr. Mercado, lo cual permite inferir que la conexión de alcantarillado del interesado data de similar tiempo, al tratarse del cumplimiento de las obligaciones inherentes a la empresa, en inmuebles que cuenten con servicio de agua, sin embargo, EPSAS deja de considerar estos extremos para proceder a la firma de un nuevo contrato, que incurre en contradicción, pues si se tratase de inexistencia de conexión o de conexión clandestina en el inmueble de propiedad del Sr Mercado, debió orientarse hacia la firma de un contrato de conexión y consiguiente cancelación por este concepto y no de uno de reconexión que en sí mismo, admite la existencia de una conexión anterior que como se tiene dicho líneas arriba, no puede ser catalogada como una conexión clandestina, por tener antecedente documentado del año 1982, extremo que se corrobora de la lectura de la copia cursante a fs. 16 de obrados, por lo que tampoco correspondía que el usuario proceda a la cancelación de una nueva conexión. Consiguientemente, una vez efectuado el análisis fáctico y legal de la documental aparejada al expediente principal se tiene que en el caso de autos la parte demandante no probó los extremos que generaron controversia, durante la tramitación del reclamo administrativo, dejando de cumplir con la carga de la prueba que incumbe al actor en cuanto al hecho constitutivo de su derecho, en contraposición a la obligación que tiene la parte contraria de demostrar el hecho impeditivo, modificadorio o extintivo del derecho de contrario; por lo que sin necesidad de efectuar mayores consideraciones sobre el particular, se evidencia que la entidad demandante vulneró la normativa aplicable al caso al proceder a la elaboración de un contrato de reconexión con el consiguiente cobro por ese concepto, cuando en los hechos ya existía una conexión anterior en el inmueble situado en la calle Max Paredes N° 952 de la ciudad de la paz, de propiedad de Franz Francisco Mercado Paz (...)*".

4. Finalmente, la carencia del documento que contiene el contrato de servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, de parte del usuario o la EPSA no hace que la conexión deba ser considerada clandestina, al respecto cabe señalar que los contratos en nuestra economía jurídica por regla general son "consensuales" es decir se perfeccionan con el solo consentimiento de las partes y en el caso presente, ante la ausencia de documentos, se deben tomar en cuenta los aspectos objetivos o materiales que evidencien la relación contractual, al respecto se debe tener en cuenta que el usuario que se encuentra pagando sus facturas de agua potable desde hace más de 10 años atrás, sin que en todo ese tiempo la EPSA NO haya cuestionado la legalidad de las conexiones, NO PUEDE ASUMIR QUE ESTAS SEAN CLANDESTINAS, asimismo, habiéndose cancelado el usuario una tarifa por un prolongado tiempo como establece el Artículo 63 del Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para Centros

**"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"**

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS/JAC/RAR/87/2021**  
La Paz, 17 de Diciembre de 2021

Urbanos, la EPSA debió previsionar recursos para la reposición de redes, por lo que, no es correcto ni legal que se pretende un cobro adicional por este hecho, peor aun presumiendo la clandestinidad de las conexiones.

5. Sin embargo, cabe señalar que ante la carencia de documentación de parte del usuario, EPSAS tiene la facultad y el derecho de determinar la reposición de documentos (contratos de servicio) en cuyo mérito puede establecer un costo de reposición que debe hallarse plenamente justificado y deben cubrir los costos de las actividades que demanden, los cuales de ninguna manera pueden alcanzar los costos de instalación aprobados a la Empresa EPSAS SA., asimismo, dicha determinación tampoco le inhibe a la Empresa de iniciar los procedimientos para identificar conexiones clandestinas y aplicar las sanciones que correspondan.

**POR TANTO:**

La Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Se resuelve **RECHAZAR** la reclamación administrativa por **cobros indebidos** por ser **INFUNDADA**, al no haberse evidenciado requerimiento de pago alguno de parte de EPSAS SA., conforme lo establecido en el artículo 61 inc. a) del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 y en aplicación del Artículo 10 del mismo cuerpo legal, se declara **PROCEDENTE**, la solicitud de información sobre la **conexión clandestina** de alcantarillado sanitario por parte del usuario, la misma que al tener una incidencia colectiva produce un efecto general a todos los usuarios del sector (Plan 175 - Ciudad Satélite).

**SEGUNDO.** - Respecto de la situación legal de la conexión de agua potable y alcantarillado sanitario, la conexión de los servicios data de más de diez (10) años, donde se evidencio que el usuario actual y los anteriores han acreditado la cancelación de su tarifa facturada, sin que EPSAS S.A. haya observado su legalidad, por lo que en el presente caso y similares rige LA PRESUNCION DE LEGALIDAD, establecido por el marco legal regulatorio y la jurisprudencia emitida al respecto.

**TERCERO.-** Ante la carencia de documentación relativa al contrato de servicios de parte del usuario, se establece la facultad de EPSAS SA., de iniciar un Plan o Programa de Reposición documental de contratos de servicio, cuyos costos deben responder a dicha finalidad y no a la reposición de redes o conexiones domiciliarias.

**Regístrese, Comuníquese y Archívese.**



*[Handwritten signature]*  
Autoridad de Fiscalización y Control Social  
de Agua Potable y Saneamiento Básico  
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

*[Handwritten signature]*  
Ing. Karina L. Ordoñez Sánchez  
DIRECTORA EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Fiscalización y Control Social  
de Agua Potable y Saneamiento Básico  
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

**"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"**