



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2020  
TE *Nicaragua*

**PATRIA!**  
**PAZI!**  
**PARVENIR!**

## INFORME DE INSPECCIÓN URBANIZACIÓN PRADERAS DEL MOMBACHO, MUNICIPIO DE GRANADA, DEPARTAMENTO DE GRANADA.



*Vamos  
Adelante!*  
CON AMOR,  
ESPERANZA  
Y ALEGRÍA!

- Departamento de Tarifas  
INAA-Ente Regulador  
Febrero 2020.



**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

INTUR 4 Cuadras Sur - PBX: 22668444/22668451 - [www.inaa.gob.ni](http://www.inaa.gob.ni)

- PBX: 22668444/22668451 - [www.inaa.gob.ni](http://www.inaa.gob.ni)



## Índice

I. Introducción.....	3
II. Objetivo:.....	3
III. Aspectos legales sobre la prestación de los Servicios de AP y AS. ....	4
IV. Aspectos Económicos y Tarifarios. ....	4
4.1 Gestión Comercial.....	5
4.1.1 Lecturas y Facturación.....	5
4.1.2 Gestión de Cobro.....	6
4.2 Tarifas.....	6
4.2.1 Aplicación de tarifas.....	6
V. Satisfacción de los usuarios.....	8
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	9
6.1 Conclusiones.....	9
6.2 Recomendaciones.....	9

*Vamos  
Adelante!*  
CON AMOR,  
ESPERANZA  
Y ALEGRÍA!

## I. Introducción.

El 29 de enero de 2020, el INAA a través de su Departamento de Tarifas efectuó inspección en la Urbanización Praderas del Mombacho, la cual brinda el servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a los residentes del proyecto.

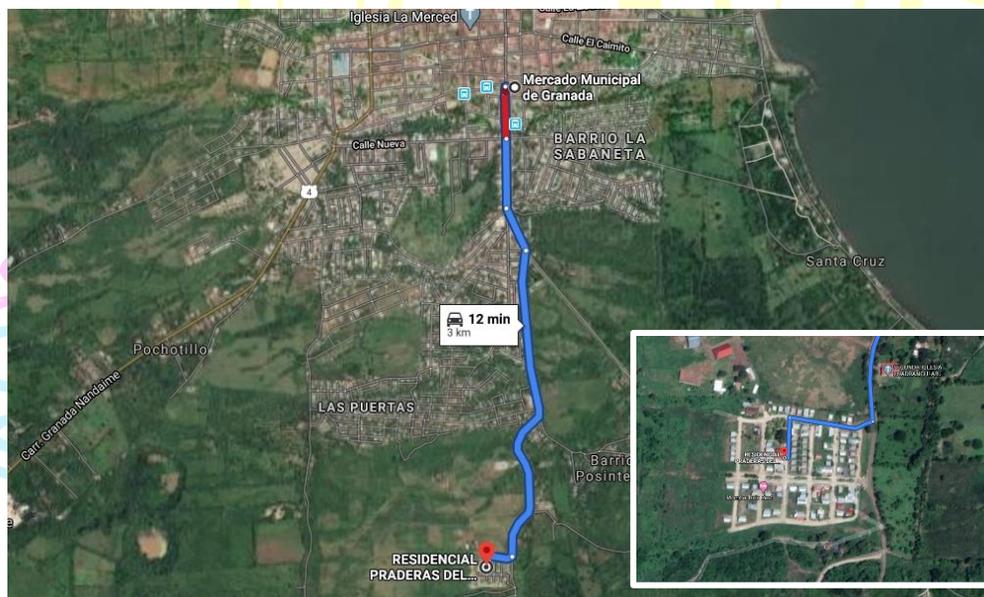
El objetivo de la inspección es verificar la correcta aplicación de tarifas autorizadas por INAA, y a la vez comprobar la calidad del servicio prestado; para esto se visitó las oficinas y el área de prestación de servicios. En el presente informe se exponen los resultados obtenidos de la inspección.

### Objetivo:

- Comprobar la veracidad de la información enviada al INAA, mediante: entrevistas con el Administrador, consultas con los usuarios y verificación de la aplicación de tarifas autorizadas.

### Ubicación.

La Urbanización Praderas del Mombacho está ubicada en el municipio de Granada, departamento de Granada, del Mercado Municipal de Granada, 2.7 km hacia el sur.



Ubicación de Urbanización Praderas del Mombacho.

## II. Aspectos legales sobre la prestación de los Servicios de AP y AS.

El INAA está facultado por la Ley General de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (297) y por la Ley de Reformas a la Ley Orgánica del INAA (275) y sus reglamentos, para regular la prestación de los servicios de AP y AS. Para el caso que nos ocupa, el INAA ejerce por ley entre otras funciones, las siguientes:

- Ser el Ente Regulador de la prestación de servicios de AP y AS.
- Aprobar, fijar y fiscalizar la aplicación correcta de las tarifas de conformidad a lo establecido por la legislación vigente.
- Velar por los derechos de las y los consumidores.

## III. Aspectos Económicos y Tarifarios.

CONASER cuenta con Licencia de Operación renovada en diciembre 2019 mediante resolución No. CD-INAA-529-12-2019 y pliego tarifario aprobado a través de la resolución No. CD-RE-04-2014.

En el último estudio tarifario revisado en el 2014, se propuso el siguiente escenario para su aplicación en dicha urbanización.

Pliego Tarifario		
Categoría/ Rango en m <sup>3</sup>	Cargo Variable AP	Cargo Variable AS
<b>Domiciliar</b>		
0-20	10.08	8.14
Más de 20	10.38	8.38
<b>No Domiciliar</b>		
0-20	10.38	8.38
Más de 20	10.90	8.80

### 3.1 Gestión Comercial.

CONASER cuenta con oficinas ubicadas en la Urbanización Ciudad El Doral ubicada en el km 17.5 carretera nueva a León, debido a que la administración es la misma para ambas urbanizaciones. Para la operación de los sistemas de AP y AS cuentan con dos personas, el Operador del Pozo de AP y el Operador de la PTAR

#### 4.1.1 Lecturas y Facturación.

CONASER emite sus facturas mensualmente con las lecturas del mes que recién termina, facturas que son entregadas en las viviendas de los usuarios los primeros cinco días del mes siguiente, dándole al usuario veintidós días para cancelar el valor total facturado, lo que se considera una gestión eficiente.

Se realiza el levantamiento de lecturas el día 25 de cada mes y los datos son procesados en las oficinas del CONASER ubicadas en Ciudad El Doral.

En el año 2019, CONASER Mombacho registro una facturación total de C\$11,754.00 incluyendo AP y AS. Según estadísticas operativas de la empresa y copias de facturas correspondientes al mes de diciembre, la factura de energía eléctrica del pozo y la PTAR es de C\$42,811.34 y C\$595.38 respectivamente.

Oficina Comercial		Referencia de cobro		Días Facturados		Mes de la Factura	Consumo	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento
GRANADA		3070606160		31		DICIEMBRE	REAL	27/12/2019	16/01/2020
Tipo de consumo		No. de Medidor	Lectura Anterior	Lectura Actual	Multip.	Consumo (kWh)		Detalle de Facturación	
Activa kWh BT	12302724EL	174537	178081	1	3544	Energía (kWh)		33,437.40	
Reactiva	12302724EL	7201	8160	1	959	Alumbrado Publico		3,171.17	
Demanda kW. (To	12302724EL	59540	60160	0.01	6	Comercialización		164.12	
						Recargo por Mora		99.86	
						Regulación INE		367.73	
						IVA		5,571.06	
Periodo de Consumo		Tarifa		Consumo medio		Total Facturado		CS 42,811.34	
26/11/2019-27/12/2019		T1 BT-GENERAL MENOR MONOMIA		últimos 12 meses		Cuota		CS 0.00	
Factor de Potencia: 0.00		KW Contratados: 15		kwh/mes 3601		Total a Pagar		CS 42,811.34	
Consumo CS/día 1,347.89		Historico de Consumo		ATENCIONAL CLIENTE		ESTA FACTURA SOLO TENDRA VALIDEZ CON LA AUTENTICIDAD DE LA OFICINA DE COBRO Y NO LA DEBITA DEL PAGO DE LAS ANTERIORES.			
Detalle de Deuda		EN FE MZ AB MY JN JL AG SF OC NO DI		125					
30 días	CS 0.00	3500							
60 días	CS 0.00	2500							
90 días	CS 0.00	1500							
120 días	CS 0.00	1000							
150 días	CS 0.00	500							
180 días	CS 0.00	0							
Total Deuda:		CS 42,811.34							

Factura de energía eléctrica del pozo.

**DISNORTE** Distribuidora de Electricidad del Sur, S.A. J0310000003750 52615

CLIENTE: **SOCIEDAD ANONIMA NEW CENTURY**  
 GRANADA, SAN JUAN DEL MOMBACHO, SAN JUAN DEL MOMBACHO 1 0101, 0,, COMUNIDAD EL CHARCO GRANADA  
 DISTR. En mano LA GALERA, LA GALERAPTA TRATAMIENTO 1390 131279-3 01 HDA SN AGUSTIN 1KM S-E COMUN EL CHARCO

**ENTREGADO**  
01/01/2020

NIS: 3070607  
 CIRCUITO: 12302723EL  
 MEDIDOR: F132019121183712  
 FACTURA NO.: 1390.33.0400.0538  
 ORDEN DE LECTURA: 1390.33.0400.0538

Oficina Comercial	Referencia de cobro	Días Facturados	Mes de la Factura	Consumo REAL	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento
GRANADA	3070607160	31	DICIEMBRE		27/12/2019	16/01/2020

Tipo de consumo	No. de Medidor	Lectura Anterior	Lectura Actual	Multip.	Consumo (kWh)
Activa kWh BT	12302723EL	4338	4411	1	73
Reactiva	12302723EL	288	291	1	3
Demanda kW. (To)	12302723EL	32810	33221	0.01	4

**Detalle de Facturación**

Detalle de Facturación	Importe en C\$
Energía (kWh)	441.24
Alumbrado Publico	35.44
Comercializacion	34.49
Recargo por Mora	1.66
Regulacion INE	5.11
IVA	77.44

Periodo de Consumo: 26/11/2019-27/12/2019  
 Tarifa: T1 BT.GENERAL MENOR MONOMIA  
 Factor de Potencia: 0.00  
 kW Contratados: 2

**Información Complementaria**

Energía (kWh)	C\$/kWh	Importe
12	8.9850	75.76
61	6.05310	369.49
73		441.24

**Detalle de Deuda**

Detalle de Deuda	Importe
Por más días	C\$ 0.00
días	C\$ 0.00
días	C\$ 0.00
regio de Pago	C\$ 0.00
<b>Total Deuda :</b>	<b>C\$ 595.38</b>

**Historico de Consumo**

Consumo medio últimos 12 meses: 89 Kwh/mes, C\$/dia: 27.46

**Total Facturado** C\$ 595.38  
**Quota** 0/0 C\$ 0.00  
**Total a Pagar** C\$ 595.38

ATENCION AL CLIENTE 125

ESTA FACTURA SOLO TENDRA VALOR CON LA AUTENTICIDAD DE LA OFICINA DE COBRO Y NO ACREDITA EL PAGO DE LAS ANTERIORES.

RESERVADO PARA LA OFICINA DE COBROS. Gire su Cheque a nombre de DISNORTE, S.A.  
 CLIENTE: SOCIEDAD ANONIMA NEW CENTURY  
 GRANADA, SAN JUAN DEL MOMBACHO, SAN JUAN DEL MOMBACHO 1 0101, 0,, URBANIZACION COMUNIDAD EL CHARCO GRANADA  
 Referencia de Cobro: 3070607160  
 Mes de la Factura: DICIEMBRE  
 Fecha de Emisión: 27/12/2019  
 Total a Pagar: C\$ 595.38

Factura de energía eléctrica de la PTAR.

#### 4.1.2 Gestión de Cobro.

A diciembre 2019, la empresa registra una cobranza del 100% (recaudación sobre la facturación corriente), lo que denota muy buena gestión de cobro. Para evitar cortes y reconexiones, CONASER notifica al usuario con dos facturas vencidas, y da un plazo de 7 días a partir de la fecha de notificación para efectuar el pago correspondiente, más 3 días de gracia antes de realizar el corte, dicho pago se realiza a través de una cuenta bancaria en Banco LaFise Bancentro.

### 3.2 Tarifas.

#### 3.2.1 Aplicación de tarifas.

Durante la inspección se revisó una de las facturas emitidas por CONASER y se pudo constatar que la empresa está cobrando una tarifa de C\$10.80/m<sup>3</sup> y C\$7.20/m<sup>3</sup> para AP y AS respectivamente, a los usuarios con consumo domiciliario entre 0-20 m<sup>3</sup>. Para consumo domiciliario de más de 20 m<sup>3</sup> se aprobó una tarifa de 10.38 m<sup>3</sup> y 8.38 m<sup>3</sup> para AP y AS respectivamente.

**CONASER** 200102797  
 No. RUC: J0310000081352 FACTURA No.: **0139668**  
 12/02/2020

Número cuenta:	1739 (101/2/1/15)	Fecha de Emisión	30
Nombre del Usuario:	CASTOR SEDANE OLIVAR	Días Facturados	Tarifa_Granada
Dirección:	Praderas del Mombacho	Tarifa	
Residencial:	N-15		
Dirección entrega:			

Número Medidor	Lectual Actual m3	Lectual Ant. m3	Consumo m3	Factura del mes de	Deuda Total
130731773	300	290	10	202001	180.00

Prom Ultimos 12 meses: 9.09  
 Fecha Lectura: 25/01/2020  
 Fact. Pend.: 1

Concepto de Facturación	Valor de Mes
Cargo Fijo	108.00
Agua	72.00
Alcantarillado	0.00
Desc. Jubilado	0.00
Cuota Arreglo de pago	0.00
Otros	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>180.00</b>

TOTAL 03/03/2020  
 Fecha de Vencimiento

HAGAMOS USO RACIONAL DEL AGUA. SIN AGUA NO HAY VIDA.  
 Exija su Recibo al momento de su pago.

**CONASER** 200102798  
 No. RUC: J0310000081352 FACTURA No.: **0139667**  
 19/02/2020

Número cuenta:	1737 (101/2/1/23)	Fecha de Emisión	30
Nombre del Usuario:	SASKYA GUTIERREZ ALFARO	Días Facturados	Tarifa_Granada
Dirección:	Praderas del Mombacho	Tarifa	
Residencial:	N-23		
Dirección entrega:			

Número Medidor	Lectual Actual m3	Lectual Ant. m3	Consumo m3	Factura del mes de	Deuda Total
140602564	1241	1217	24	202001	432.00

Prom Ultimos 12 meses: 26.98  
 Fecha Lectura: 25/01/2020  
 Fact. Pend.: 1

Concepto de Facturación	Valor de Mes
Cargo Fijo	0.00
Agua	259.20
Alcantarillado	172.80
Desc. Jubilado	0.00
Cuota Arreglo de pago	0.00
Otros	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>432.00</b>

TOTAL 10/03/2020  
 Fecha de Vencimiento

HAGAMOS USO RACIONAL DEL AGUA. SIN AGUA NO HAY VIDA.  
 Exija su Recibo al momento de su pago. **DUPLICADO**

Factura de AP y AS emitida por CONASER a usuario de Praderas del Mombacho.

ESPERANZA Y ALEGRÍA!

La siguiente tabla muestra una comparativa entre las tarifas aplicadas por CONASER y las aprobadas por INAA.

PLIEGO TARIFARIO AUTORIZADO CD-RE-04-2014			TARIFAS APLICADAS ENERO 2020	
Categoría/ rango m <sup>3</sup>	Cargos variables C\$/m <sup>3</sup>		Cargos variables C\$/m <sup>3</sup>	
	AP	AS	AP	AS
<b>Domiciliar</b>				
0-20	10.08	8.14	10.80	7.20
+	10.38	8.38	10.80	7.20
<b>No Domiciliar</b>				
0-30	10.38	8.38	0.00	0.00
+	10.90	8.80	0.00	0.00

Según las tarifas aprobadas en el 2019, se está aplicando una tarifa ligeramente mayor para AP, y una tarifa menor para AS.

#### IV. Satisfacción de los usuarios.

Durante la inspección se entrevistó a dos usuarios del residencial sobre la calidad del servicio que reciben y el costo del mismo, quienes manifestaron lo siguiente:

- Margarita Morales de la vivienda N-120, manifestó estar satisfecha con la continuidad del servicio de AP, asegura ser notificada cada vez que habrá interrupción del servicio de AP con un día de anticipación, aduce que la tarifa aplicada es justa, aunque ella paga costos elevados en su factura debido a su alto consumo.
- Xóchitl Lazo de la vivienda N-9, dijo estar completamente satisfecha, manifiesta que goza del servicio 24 horas al día y que la presión del agua es suficiente, lo que se comprobó con una prueba de presión que dio como resultado 60 psi, así mismo se realizaron pruebas de los niveles de cloro con un resultado de 1.5 ml/l en ambas viviendas.

Se verificó la presión del agua en una de las casas modelo y esta resultó de 59 psi. No fue posible realizar más encuestas debido a que la mayoría de las casas se encuentran cerradas durante el día, pero

según la administración no han recibido un gran número de quejas por parte de los usuarios.

## V. Conclusiones y Recomendaciones.

### 5.1 Conclusiones.

- La prestación del servicio es muy buena, con una continuidad de 24 horas diarias.
- Se están aplicando una tarifa diferente a la aprobada por INAA para los servicios prestados, siendo mayor en el caso del AP, y menor para AS
- Los costos de energía eléctrica del pozo son elevados, las bombas están funcionando por varias horas al día para llevar el agua a las viviendas de los usuarios, debido a que no se cuenta con tanque de almacenamiento y el agua no puede ser distribuida por gravedad.

### 5.2 Recomendaciones.

- Se debe instalar un tanque de almacenamiento para la primera etapa del proyecto, para distribuir el agua potable por gravedad y así reducir los costos de energía eléctrica del pozo.
- Se deben aplicar las tarifas autorizadas por el Ente Regulador.

#### Elaborado por:

*Vamos Adelante*  
Cra. Mirabel Calero  
Especialista en Tarifas de AP y AS.

#### Revisado por:

*CON AMOR,  
ESPERANZA  
Y ALEGRÍA!*  
Cra. Cristel Tinoco  
Responsable Dpto. de Tarifas.