

INFORME No. DFOE-ED-16-2009

Al contestar refiérase

al oficio No. **05472**

27 de mayo, 2009
FOE-ED-0360

Licenciado
Ricardo Sancho Chavarría
Presidente Ejecutivo
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS (AyA)**

Estimado señor:

Asunto: Remisión del informe No. DFOE-ED-16-2009, referente a un estudio especial realizado en el AyA.

Para su conocimiento y de la Junta Directiva del AyA, me permito remitirle copia del informe No. DFOE-ED-16-2009 que contiene los resultados del estudio especial efectuado por esta Contraloría General, relativo a los controles ejercidos por el AyA en relación con los grandes proyectos de condominios, apartamentos, centros comerciales y otras edificaciones que se llevan a cabo en la zona El Coco-Ocotal.

El estudio se efectuó en atención al plan de trabajo de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de esta Contraloría General, para el año 2009, con el propósito de evaluar los controles que le corresponden ejercer al AyA y verificar el cumplimiento de la normativa pertinente, en relación con grandes proyectos de condominios, apartamentos, centros comerciales y otras edificaciones que se llevan a cabo en la zona El Coco-Ocotal. El análisis abarcó el período comprendido entre 1° de enero de 2006 y el 28 de febrero de 2009, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

En cuanto a la zona El Coco-Ocotal, se estudiaron 24 proyectos que se pretenden abastecer con el nuevo acueducto que se construye en dicha zona, al amparo del artículo 38 de la Ley de Planificación Urbana, No. 4240. Con este propósito, se efectuaron análisis de documentos relacionados, entrevistas a diversos actores, visitas al campo y se solicitó por escrito la información pertinente; asimismo, se realizó una revisión de datos en el Sistema Comercial Integrado, relativos a la muestra seleccionada y se examinaron algunos aspectos concernientes a la gestión de cobro en la Oficina de Sardinal.

El estudio se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

Los resultados de este estudio, fueron presentados el 4 de mayo de 2009 a los siguientes funcionarios del AyA: Ing. Eduardo Lezama Fernández, Subgerente del Área Ambiental, Investigación y Desarrollo; Lic. Roosevelt Alvarado Ramírez, Subgerente de Sistemas Periféricos; Lic. Rodolfo Lizano Rojas, Director de la Dirección Jurídica; Lic. German Araya Montezuma, Director de la Región Chorotega; y Ing. Sergio Núñez, Director de la UEN de Optimización de Sistemas.

Asimismo, los resultados del estudio fueron presentados el 20 de mayo del año en curso, en las instalaciones de esta Contraloría General, a los siguientes funcionarios de dicho instituto: Lic. Ricardo Sancho Chavarría, Presidente Ejecutivo; Ing. Eduardo Lezama Fernández, Subgerente General; Lic. Roosevelt Alvarado Ramírez, Subgerente de Sistemas Periféricos; Lic. Rodolfo Lizano Rojas, Director de la Dirección Jurídica; Licda. Erica Brenes M., Asesora de la Presidencia Ejecutiva y Lic. Alcides Vargas Pacheco, Auditor Interno. Como resultado de las observaciones planteadas por los citados funcionarios, se efectuaron los cambios que se consideraron pertinentes.

En el análisis efectuado se determinaron debilidades en los controles del AyA, en torno al tema objeto de estudio, según se comenta seguidamente:

1. Se determinó que doce proyectos ubicados en la zona de El Coco-Ocotol, —algunos debidamente terminados y en operación,¹ y otros en proceso avanzado de construcción—, no se tramitaron ante el Departamento de Urbanizaciones del AyA para efectos del visado de las láminas de los planos constructivos², dado que se gestionaron ante otras instancias bajo la modalidad de apartamentos, villas turísticas y condominios (ver Anexos No. 1 de este informe). Sobre el particular, debe indicarse que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley Orgánica del AyA, No. 2726 del 14 de abril de 1961 y las potestades que le confiere el artículo 2° de dicha Ley, a ese Instituto le corresponde aprobar todas las obras de construcción de fraccionamientos, urbanizaciones o lotificaciones en el territorio nacional, sin incluir otro tipo de proyectos como son: condominios, apartamentos, hoteles, villas, entre otros, cuando lo conveniente sería que el AyA aprobara los citados planos constructivos de acueductos y alcantarillados siguiendo las mejores prácticas de ingeniería, según la Reglamentación Técnica para Diseño y Construcción de Urbanizaciones, Condominios y Fraccionamientos y los requisitos para el visado de planos de construcción, aprobación de plantas de tratamiento, exoneración de la red de alcantarillado sanitario, aprobados por su Junta Directiva;³ y lo normado vía decreto, en el Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas

¹ Con apartamentos, villas ya vendidos, habitados y locales comerciales que ya se explotan comercialmente.

² Relacionados con aspectos tales como: la distribución del agua potable, el sistema de recolección y disposición de aguas residuales, el sistema de alcantarillado pluvial, las plantas y perfiles de calles y las plantas de tratamiento.

³ Por acuerdos Nos. 2006-730, tomado en la sesión ordinaria No. 2006-069 del 12 de diciembre de 2006 y No. 2006-524, de la sesión ordinaria No. 2006-049 del 11 de setiembre de 2006.

Residuales⁴ y Reglamento de Aprobación y Operación de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales.⁵

De acuerdo con lo investigado, por haberse tramitado los planos bajo la modalidad de apartamentos, villas, hoteles y locales comerciales, aquéllos no requirieron la aprobación del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) y por ende, tampoco la del AyA,⁶ debido a que la normativa jurídica no contempla dicho tipo de construcciones, tal como se describe seguidamente:

a) El artículo 21 de la Ley del AyA, No. 2726, establece la obligatoriedad de que todo proyecto de construcción, ampliación o modificación de sistemas de abastecimiento de agua potable y disposición de aguas servidas y pluviales, público o privado debe ser aprobado previamente por dicho instituto, en lo concerniente a fraccionamientos, urbanizaciones y/o lotificaciones, dejando fuera de esa obligación a otras edificaciones, tales como apartamentos, villas, locales comerciales y hoteles.

b) El artículo No. 23 de la Ley No. 2726, establece que los planos para la construcción o reconstrucción parcial o total de una casa o edificio, requieren la aprobación previa del AyA, pero limita dicha aprobación a las ciudades de cabeceras de provincia o de cantón, cuyas Municipalidades tengan Departamento de Ingeniería.

c) La Reglamentación Técnica para el Diseño y Construcción de Urbanizaciones, Condominios y Fraccionamientos, aprobados por la Junta Directiva del AyA, tampoco incluye otras edificaciones, tales como apartamentos, villas turísticas y hoteles, entre otros. De igual modo sucede con la actualización de los requisitos para el visado de planos de construcción, aprobación de plantas de tratamiento, exoneración de la red de alcantarillado sanitario, que aprobó dicha Junta, en cumplimiento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, No. 8220.

⁴ Decreto Ejecutivo No. 33601 del 9 de agosto de 2006, el cual deroga al Decreto Ejecutivo No. 8290 del 20 de octubre de 1999 y este a su vez al Decreto No. 26042-S-MINAE del 14 de abril de 1997.

⁵ Decreto Ejecutivo No. 31545-S- MINAE del 9 de octubre de 2003.

⁶ En relación con las potestades genéricas otorgadas al AyA en su ley constitutiva, Ley 2726 del 14 de abril de 1961, específicamente en los artículos 2 inciso e) y 21, en el dictamen No. C-218-2008 del 25 de Junio de 2008, la Procuraduría General de la República, señala lo siguiente: *“En consecuencia, puede concluirse que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados está facultado para autorizar obras de cualquier naturaleza relativas a la creación, ampliación o modificación de infraestructura relacionada con alcantarillado y acueductos, incluso cuando dichas obras sean realizadas por particulares. En consecuencia, dicha autoridad cuenta con facultades amplias en esta materia no sólo a partir de lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley de Planificación Urbana consultado, sino también en virtud de las facultades genéricas que le otorga su ley constitutiva”.*

d) Por su parte, el artículo 8 del Reglamento para el Trámite de Visado de Planos para la Construcción, emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 27967-MP-MIVAH-S-MEIC,⁷ para el caso de los condominios de propiedad horizontal, omite como requisito para el trámite ante la Dirección de Urbanismo del INVU, la presentación de un juego de planos básicos para la revisión del AyA, y el artículo 12 de dicho Reglamento, en cuanto a otras edificaciones, excluye a ambas instituciones de la revisión de los planos.

Ahora bien, pese a lo indicado, en cuanto a los proyectos de Condominio Vertical Residencial Jade Beach Club, y Condominio Vertical Cocomarindo —ya terminados y en operación— y Condominio Vertical Costa Mar de Playas del Coco —en proceso constructivo—, éstos fueron tramitados ante la ventanilla única del INVU y de acuerdo con la normativa jurídica vigente requerían de la aprobación del AyA, condición que no se cumplió. Sobre el particular, el Ing. Eduardo Lezama Fernández, en calidad de Subgerente de Ambiente y Desarrollo del AyA⁸, indicó a este órgano contralor que los planos de esos proyectos no fueron sometidos a la revisión de su representada. De acuerdo con lo indagado, el INVU les dio trámite con base en las cartas de disponibilidad de agua que se emitieron en la Regional Chorotega.

2. De los 24 proyectos que desarrollan en la zona de El Coco-Ocotol, 12 de ellos sí se tramitaron ante el Departamento de Urbanizaciones del AyA para el visado respectivo (Ver Anexo No. 2), y la inspección de éstos que hizo esta Contraloría General, permitió determinar que seis están debidamente terminados y en operación, cuatro en un proceso muy avanzado de construcción y con etapas terminadas, y dos no se localizaron y se desconoce su condición. Todos tienen más de 18 meses de que el citado Departamento les visó los planos, o se los rechazó por falta de documentación y únicamente se ha hecho la inspección del Condominio Residencial Comercial Turístico Parker (Pacífico Developments Coco PDC). Lo anterior evidencia que el AyA no efectuó las verificaciones de campo requeridas para determinar que las obras de dichos proyectos se realizaron de acuerdo con los planos aprobados, tal como lo establece el artículo 21 de la Ley No. 2726 y que fueran acordes con las normas técnicas y reglamentarias para la prestación de los servicios.

Al respecto, la Jefe del Departamento de Urbanizaciones del AyA, Arq. Kathy Borges, en memorando No. SUB-G-AID-UEN-EyP-URB-2009-050 del 16 de marzo de 2009,⁹ indicó lo siguiente: “*El departamento de Urbanizaciones no es la unidad*

⁷ Publicado en La Gaceta No. 130, del 6 de junio de 1999 y modificado por los decretos ejecutivos 32688-MP-MIVAH-S-MEIC y 33799-MP-MIVAH-S-MEIC, publicados en las Gacetas Nos 199 y 112, del 17 de octubre de 2005 y 12 de junio de 2007, en ese orden.

⁸ Nombrado como Subgerente General a partir del

⁹ Remitido a este órgano contralor mediante oficio No. SBADI-09-169 del 17 de marzo de 2009, suscrito por el Subgerente de Ambiente y Desarrollo del AyA, Ingeniero Eduardo Lezama Fernández.

competente de realizar la inspección de los proyectos en construcción en cada Región, las mismas son responsabilidad de las Regiones donde se construirá el Proyecto. Por lo que en los expedientes del Departamento de Urbanizaciones no se tiene registro de informes de inspección de los proyectos solicitados. La oficina de Urbanizaciones cuando aprueba los proyectos remite los planos constructivos mediante oficio a cada Región, para que la misma proceda según sus competencias.”¹⁰

Sobre este asunto, el Director de la Regional Chorotega, Ing. German Araya Montezuma, señaló a este órgano contralor lo siguiente:¹¹ *“No existe un procedimiento claramente establecido para realizar las inspecciones de los nuevos proyectos. No necesariamente se puede ubicar con el plano donde está el proyecto, ya que se requiere del plano catastrado, el cual no es remitido por el Departamento de Urbanizaciones. Además, al no contar el expediente completo (sic), lo cual dificulta realizar alguna consulta de ser pertinente, para verificar información fundamental que está en el mismo. Prácticamente, no se ha hecho ninguna inspección, porque no hay ningún requerimiento formal al respecto, simplemente se procede al archivo de los planos, que se remiten del citado Departamento.”*

Por otra parte, el citado funcionario indicó a este órgano contralor¹² que la coordinación que ha realizado el Departamento de Urbanismo con la Regional Chorotega, ha sido vía telefónica y únicamente para dos casos, como son: Pacífico Developments Coco PDC y Solarium frente al Aeropuerto Daniel Oduber¹³. También señaló que el citado Departamento no les remite informes de los proyectos que se rechazan por falta de documentación.

Debe señalarse que no se llevó a cabo un control efectivo de esos 24 proyectos que desarrollan en la zona de El Coco-Ocotol, y que fueron tramitados al amparo de cartas de disponibilidad emitidas en la Regional Chorotega y las certificaciones extendidas por la Gerencia General, en la Regional Chorotega, tal como fue ratificado a esta Contraloría General, por el Ingeniero Germán Araya Montezuma¹⁴ y el señor Olman Jiménez Cerdas, Jefe de la Oficina de Sardinal.¹⁵

Es importante destacar que la Procuraduría General de la República ha señalado en varios dictámenes, que el AyA es un ente eminentemente de carácter técnico, creado con el fin de brindar bienestar y proteger la salud pública, por lo que

¹⁰ En los memorandos Nos URB-DEP-2007-440 y URB-DEP-2007-594 del 28 de agosto y 5 de noviembre de 2007, consta que el Departamento de Urbanizaciones del AyA únicamente remite a la Regional Chorotega los planos y la resolución de visado de los proyectos que ha aprobado, sin que medie ninguna solicitud de inspección de los proyectos.

¹¹ Oficio No. RCH-2009-227 del 23 de marzo de 2009.

¹² Oficio No RCH-2009-207 del 12 de marzo de 2009.

¹³ Es preciso señalar que este último proyecto está fuera de la jurisdicción de la Oficina de Sardinal.

¹⁴ En entrevista firmada por el citado funcionario, el 16 de setiembre de 2008.

¹⁵ Oficio 2009-005 del 24 de febrero de 2009.

le corresponde, entre otros aspectos, vigilar la construcción y operación de infraestructura realizada por los particulares para lograr los objetivos y fines ya mencionados, y satisfacer el fin público, que implica el acceso adecuado a los servicios públicos más elementales como es el agua potable y la recolección de aguas negras para preservar la salud pública.¹⁶

3. De un total de los 2.826 servicios de agua que se administran en la Oficina de Sardinal, se seleccionaron para el estudio 27, que de acuerdo con las visitas de campo tienen un número de servicio asociado en el Sistema Comercial Integrado del AyA y que corresponden a 15 proyectos que se desarrollan en la zona de El Coco-Ocotol, lo cual permitió detectar una serie de debilidades, según se comentan a continuación:

3.1. Aplicación de tarifas incorrectas y otras deficiencias que inciden negativamente en los ingresos que percibe el AyA.

En siete servicios de los 15 proyectos que se desarrollan en la zona El Coco-Ocotol, se detectó la aplicación de la tarifa domiciliar durante el proceso de construcción, no obstante que de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 54 y 55 del Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes,¹⁷ se les debió cobrar la tarifa reproductiva. Además, en tres proyectos en desarrollo, los medidores asociados a los servicios presentan en el Sistema Comercial Integrado largos períodos de no registrar lecturas y a los clientes se les cobra la tarifa mínima. En un caso no se aplicó el cobro de las facturaciones evadidas por la conexión ilícita, a pesar de que existía un reporte del inspector al respecto, con lo cual se contravino lo dispuesto en el artículo 64 del Reglamento de cita (ver Anexo No. 3).

Además de lo antes expuesto, al momento del análisis se determinó que hay incongruencia entre lo que tiene reportado el Sistema Comercial Integrado con lo que hay en el campo, ya que hay varios proyectos de condominios y apartamentos de la zona de El Coco-Ocotol, ya terminados, y los inmuebles aparecen en dicho sistema como “en construcción”, y otros proyectos con un alto grado de avance en sus obras, están consignados en ese sistema como “viviendas habitadas” o “lotes baldíos” (ver Anexo No. 3). Además, algunos de los servicios no se encuentran facturados a nombre de los nuevos propietarios de esos inmuebles. Lo anterior refleja que en la Oficina de Sardinal del AyA, existe debilidad en los controles para identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna en el mencionado sistema.

¹⁶ Dictámenes Nos. C-089-88 del 27/05/1988, C-027-95 del 30/01/1995 y C-243-95 del 27/11/1995.

¹⁷ Publicado en La Gaceta No. 159 del 20 de agosto de 1997.

3.2. Ausencia estudios para detectar el buen uso de los servicios de agua y las conexiones fraudulentas.

La investigación realizada permitió determinar que en la Oficina de Sardinal no se realizan periódicamente estudios para establecer si los clientes le dan buen uso a los servicios de agua, de acuerdo con el destino exclusivo para el que fueron contratados, tal como lo establece el artículo 14 Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, ni tampoco para detectar las conexiones fraudulentas que se señalan en el artículo 61 del citado Reglamento. Sobre el particular, el Jefe de la Oficina de Sardinal, señor Olman Jiménez Cerdas, en oficio No. 2009-005 del 24 de febrero de 2009, señaló a este órgano contralor que esos estudios no se hacen porque dicho Reglamento no lo contempla. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 5., inciso i) de la Ley No. 2726, el AyA, tiene entre otras, la siguiente atribución: *“Previa notificación a los dueños, poseedores, usuarios, administradores o sus representantes, realizar los estudios e investigaciones necesarios dentro de sus predios y edificaciones, excepto las domiciliarias, para el logro de los fines que se propone el organismo que esta ley regula”*. Para ello, el artículo 15 del Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, faculta al AyA para *“...solicitar al usuario por medio de personal debidamente identificado, el acceso a su propiedad para realizar inspecciones con el fin de actualizar sus registros...”*. Por otra parte, el artículo 39 del citado Reglamento, establece que *“...El AyA puede de oficio proceder al cambio de nombre de los servicios cuando se entere de novación de propietarios mediante prueba pertinente.”*

Es necesario destacar la importancia que tienen las inspecciones de campo, ya que producto de las investigaciones realizadas por esta Contraloría General, se observaron en la zona de El Coco-Ocotol varios proyectos de condominios y apartamentos debidamente terminados y en operación, que se abastecen sólo con un servicio de 12 milímetros de diámetro que es el que normalmente se utiliza para dotar de agua a una vivienda unifamiliar. La situación en comentario fue puesta por esta Contraloría General en conocimiento del Ingeniero Germán Araya Montezuma, Director Regional Chorotega, el 16 de setiembre de 2008 con el fin de que valorara si desde un punto de vista técnico, ese caso era normal o no. A raíz de ello, en esa Dirección se realizó un estudio catastral, en el mes de enero de 2009, en la urbanización Las Palmas, en playas de El Coco, en el cual se detectaron 311 conexiones con el código de ubicación mal asignado, ocho hidrómetros con el número diferente al que se factura, tres conexiones ilícitas y 46 servicios con tarifa mal asignada, cuya inclusión en el sistema de facturación le generaría un incremento anual en los ingresos del AyA de aproximadamente ₡11.000.000,00, según consta en el informe que remitió dicho funcionario a este órgano contralor.¹⁸

¹⁸ Por medio del oficio No. RCH-2009-218 del 19 de marzo de 2009.,

Ante los importantes hallazgos que logró identificar la Dirección Regional Chorotega, es de fundamental importancia que el proyecto de catastro se extienda a toda la zona de El Coco-Ocotol, ya que producto de las inspecciones realizadas por este órgano contralor en la segunda semana de febrero de 2009, aparte de las debilidades antes mencionadas, se detectaron otros casos de grandes proyectos, que ya están totalmente terminados y en operación, y que se abastecen con un servicio de 12 mm.

3.3. Servicios concedidos, mal registrados y carentes de documentación de respaldo por parte del AyA.

El artículo 7 del Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, establece que los servicios únicamente se concederán al propietario del inmueble o a su representante legal, sin embargo, dicha normativa aparentemente no se cumplió en algunos de los casos de los proyectos que se detallan en el Anexo No. 4, para los cuales esta Contraloría General comprobó que los titulares de los servicios que se registran en el sistema comercial no corresponden a los propietarios de los inmuebles, al momento de solicitarse éste. Dicha incongruencia no debería presentarse porque los artículos 31 y 32 del Reglamento en cita, exigen entre otros aspectos, la presentación de una certificación registral o notarial mediante la cual el solicitante demuestre la propiedad sobre el inmueble. Cabe señalar que no se pudo verificar el cumplimiento de los requisitos, porque no aparecen en la oficina de Sardinal los expedientes respectivos.¹⁹

Al respecto, es importante recordar que la norma 5.6. del Manual de normas de control interno vigente en el periodo objeto de estudio,²⁰ refiere a la Administración a implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos y la información que deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, al igual que lo establece el subinciso iii., inciso b) del artículo 15 y el inciso c) del artículo 16 de la Ley General de Control Interno, No. 8292.

¹⁹ De lo indicado a este órgano contralor por el señor Olman Jiménez Cerdas, Jefe de la Oficina de Sardinal, en nota sin número del 9 de febrero de 2009, se desprende que del año 2006 hacia atrás no se puede localizar ningún expediente de los servicios concedidos.

²⁰ Modificado por el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2009, el cual en la norma No. 5.5 establece lo siguiente: “*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos...*”.

3.4. Debilidades de control en la concesión de servicios de agua permanentes.

Se determinó que para algunos proyectos ubicados en la zona de El Coco-Ocotol, durante el período comprendido entre el mes de octubre de 2006 y el mes de julio de 2007, se concedieron servicios de agua permanentes en la etapa de construcción (Ver Anexo No. 4), los cuales técnicamente sólo eran factible de otorgarse, hasta que todas las obras del Acueducto Playas del Coco-Ocotol estuvieran debidamente terminadas. Aparte de dicha situación, esos servicios fueron suministrados sin que mediara un criterio por parte del Departamento de Urbanizaciones del AyA, respecto a la aprobación de los planos y de la recepción de obras de acueducto internas de algunos proyectos ya terminados. Además, no medió coordinación con dicho Departamento antes de autorizar esas conexiones y por consiguiente no se dio una evaluación de un ingeniero que verificara si los sistemas internos de esos proyectos se ajustan a lo dispuesto en los artículos 21 al 25 del Reglamento de Prestación de Servicios el Cliente. Dichas debilidades evidencian que es importante que se revisen los procedimientos que se están aplicando actualmente para la concepción de nuevos servicios.

Debe indicarse además, que en la cláusula octava de la carta de entendimiento que formalizó el AyA con la empresa Coco Water S.A., el 16 de marzo de 2006, para el desarrollo del proyecto de ampliación del acueducto El Coco-Ocotol, al amparo del artículo 38 de la Ley de Planificación Urbana, se estableció que *“ La firma de esta carta de entendimiento no implica el otorgamiento de la carta de disponibilidad de agua, ni la autorización para el inicio de ninguna obra, ya que éstas se otorgarán hasta tanto se cumpla con todos los requisitos y aprobaciones regulares que prevén las leyes y los reglamentos vigentes, de conformidad con el acuerdo de Junta Directiva No. AN-2001-137.”*

Además, en el contrato de fideicomiso suscrito el 23 de mayo del 2007 por desarrolladores privados, el cual fue aceptado por la Junta Directiva del AyA como garantía de la construcción de la obras de infraestructura del proyecto ampliación del acueducto El Coco-Ocotol,²¹ se estableció en sus fines específicos, que los fideicomisarios fundadores obtendrían la conexión de agua potable para los proyectos y desarrollos urbanísticos y hoteleros, una vez que se entregara el proyecto terminado al AyA. De acuerdo con lo antes dispuesto, no procedía el suministro de agua en forma provisional ni permanente.

Es conveniente mencionar que Auditoría Interna del AyA, producto del estudio sobre los trámites de proyectos y solicitud de nuevos servicios en Condominios ubicados en Escazú, le remitió el 9 de setiembre de 2008 al Lic. Guillermo Arce Oviedo Subgerente General, el informe No. AU-2008-431. En dicho informe se recomendó entre otros aspectos, lo siguiente:

²¹ Sesión ordinaria No. 2007-046 del 24 de julio de 2007, acuerdo No. 2007-367.

“4.2. Es necesario que la Dirección Jurídica evalúe la necesidad de incluir en el artículo 32 del Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, un inciso que indique *“En caso de condominios, fraccionamientos o proyectos deberá existir una certificación o carta que demuestre que el proyecto ha sido recibido por el Área de Urbanizaciones de AyA. De esta manera cuando el cliente realiza la solicitud por nuevos servicios para el proyecto, la Institución se garantiza que se ha cumplido con lo que se establece la normativa en esta actividad.*

(...)

4.6. *Es perentorio que el Área de Urbanizaciones elabore un manual de procedimientos, que involucre las diferentes etapas (aprobación, inspección, interconexión y recepción de proyectos) por las que debe cumplir determinado desarrollo. Dicho manual debería ser de acatamiento obligatorio en las diferentes regiones, con lo que se garantizaría que al momento de realizar la solicitud de nuevos servicios a utilizar en cada unidad (vivienda o local comercial); dicho proyecto ha cumplido a cabalidad con lo que establece la normativa vigente”.*

3.5. Debilidades en la gestión de cobro.

El análisis de la información consignada en el Sistema Comercial Integrado de los servicios de agua que se brindan en la Oficina de Sardinal, reflejó al 26 de febrero de 2009, un pendiente de cobro por la suma de $\text{¢}87.146.087,75$.²² Dicho monto está conformado por 6.056 recibos puestos al cobro, de los cuales 3.372 tienen más de 90 días de vencidos, o sea un 55.68%. De las pruebas realizadas por esta Contraloría General en el sistema, se detectaron 835 servicios en estado de morosidad por $\text{¢}11.511.896,00$ que tienen órdenes de corta que no se han ejecutado y 2.804 servicios morosos por $\text{¢}37.707.851,70$ a los que se les detuvo el proceso de corta.

Además de lo antes descrito, los datos que aparecen en el citado sistema, reflejan que únicamente fueron cortados 178 servicios por un total de $\text{¢}1.088.939,30$, y que se tramitaron cobros administrativos por 93 recibos, cuya sumatoria asciende a $\text{¢}1.543.686,00$, sumas que son poco significativas, y que evidencian que se deben mejorar las acciones en la Oficina de Sardinal para disminuir dicho pendiente de cobro, con base en las facultades que les brinda los artículos 11, 48 y 51 del Reglamento de Prestación de Servicios al Cliente y el artículo 5 del Reglamento de Cobro Administrativo y Judicial del AyA,²³ el cual establece lo siguiente:

²² Dicha cifra, de acuerdo con información suministrada por el Jefe del Departamento Comercial del AyA, Lic. Armando Rodríguez Angulo, al 31 de marzo de 2009 asciende a $\text{¢}106.606.333,16$.

²³ Aprobado por la Junta Directiva, por acuerdo No. 2005-309, tomado en la sesión extraordinaria No. 2005-017 del 29 de marzo de 2005.

“...Por la falta de pago de la factura vencida, previo aviso incluido en el recibo puesto al cobro y entregado al cliente, en el cual se otorga un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha de vencimiento de la factura, para realizar el respectivo pago. Si la cuenta morosa se mantiene en ese estado se procederá a suspender el servicio. Cinco días después de suspendido, sin que el cliente normalice su situación, se realizará el estudio catastral y depuración de la cuenta del servicio moroso, para que en un término que no supere los sesenta días se inicien los trámites de cobro judicial, previa Certificación de Gerencia, que se constituye en título ejecutivo”.

En nota sin número, emitida el 15 de abril de 2009, la Licda. Adilia Campos Vargas, Jefe de la Asesoría Legal Comercial de la Dirección Jurídica, indicó a este órgano contralor que la gestión de cobro judicial de la Región Chorotega no ha surtido los efectos deseados, ya que aproximadamente desde hace cuatro años no recibe nuevos casos para su debida gestión antes los Tribunales de Justicia. Agregó: *“Asímismo, la R. Chorotega (sic) no es la excepción, pues a nivel Institucional se presentan problemas de índole administrativo, en preparar la documentación soporte de los servicios en estado de morosidad y enviarlos a la Dirección Jurídica para proceder con el cobro en estrados judiciales.”*

Cabe destacar que en el Plan de gestión comercial para el período 2004-2009, aprobado por la Junta Directiva,²⁴ se estableció como líneas de acción, la revisión anual de la forma en que se ejecutan las tareas de cobro de la institución y su correspondiente asignación de recursos; por lo tanto, es conveniente, que se proceda a dicha revisión, en lo que atañe a la Oficina de Sardinal.²⁵

De todo lo anterior se concluye lo siguiente:

De los 24 proyectos que desarrollan los fideicomitentes fundadores del Fideicomiso Acueducto Playas del Coco, 12 de ellos, al ser tramitados bajo la modalidad de apartamentos, villas, hoteles y locales comerciales, no fueron sometidos a la aprobación del AyA, para el visado conforme de las láminas de los planos relacionadas con aspectos tales como: la distribución del agua potable, el sistema de recolección y disposición de aguas residuales, el sistema de alcantarillado pluvial, las plantas y perfiles de calles y las plantas de tratamiento. Ello debido a que la normativa jurídica actual no incluye ese tipo de desarrollos en dicho trámite. Por otra parte, se determinó que de los 12 proyectos que sí se sometieron a la aprobación del AyA, 6 están debidamente terminados y en

²⁴ Acuerdo No. 2004-504, tomado en la sesión ordinaria No. 2004-061 del 10 de agosto de 2004.

²⁵ En el citado Plan se fijó para el periodo que va del año 2007 al 2009, a nivel institucional, un período medio de cobro de menos 1.5. De acuerdo con la información suministrada por el Lic. Guillermo Arce Oviedo, Subgerente General del AyA, mediante oficio No. SGG-2009-0906 del 18 de mayo de 2009, dicho indicador, en cuanto a la Oficina de Sardinal, asciende a 2.39 y 2,30 al 31 de diciembre de 2008 y 28 de febrero de 2009, respectivamente.

operación y 4 en un proceso muy avanzado de construcción, y 2 se desconoce su condición; sin embargo, todos tienen más de 18 meses de que el Departamento de Urbanizaciones de dicho instituto les visó los planos, o se los rechazó por falta de documentación y únicamente se ha hecho una inspección.

Lo anterior evidencia que en la zona donde se ejecutó el estudio, prácticamente no se hacen verificaciones de campo para determinar que la ejecución de las obras de los proyectos en el tema objeto de estudio, sea acorde con los planos presentados y con las normas técnicas y reglamentarias para la prestación de los servicios.

El estudio de 27 de los 2.826 servicios de agua que se administran en la Oficina de Sardinal, mediante los cuales se abastecen 15 proyectos de condominios, apartamentos, villas turísticas y otras edificaciones que se desarrollan en la zona de El Coco-Ocotol, permitió determinar la aplicación incorrecta de tarifas y otras debilidades que están incidiendo en la percepción de los ingresos del AyA; servicios aparentemente concedidos al margen de la reglamentación interna; ausencia de expedientes que evidencien el cumplimiento de los requisitos que establece el Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes; desactualización de la información del sistema de facturación; falta de efectividad en la gestión de cobro; y ausencia de estudios para determinar si los clientes le dan buen uso a los servicios según sus destinos y para detectar las conexiones fraudulentas. Lo anterior va en detrimento de los objetivos del control interno, establecidos en el artículo 8° de la Ley General de Control Interno, No. 8292.

En razón de lo antes expuesto, esta Contraloría General, de acuerdo con las potestades que le asignan los artículos 183 y 184 de la Constitución Política y los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, No. 7428, emite las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo conferido para ello.

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL AYA.

1. Disponer que se efectúe un análisis integral de toda la normativa que se menciona en el punto 1, incisos del a) al d) de este documento y de cualquier otra atinente al asunto, con el fin de que se gestionen las reformas legales y reglamentarias que correspondan, de manera tal que el AyA pueda ejercer los controles adecuados, en todo proyecto de construcción, ampliación o modificación de sistemas de abastecimiento de agua potable y disposición de aguas servidas y pluviales, público o privado, que se requiera para la protección del recurso hídrico, el medio ambiente y por ende de la salud pública. Las reformas normativas que dependan de la Junta Directiva deberán estar aprobadas en un plazo de 6 meses y las que no, remitidas a las instancias pertinentes en ese mismo plazo. Remitir a este órgano contralor dentro de ese plazo, el acuerdo donde dicha Junta apruebe las reformas respectivas.

2. Remitir a este órgano contralor copia del acuerdo que tome la Junta Directiva, para cumplir con lo dispuesto en el presente informe, en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la sesión en que se conozca este documento por parte de dicho órgano colegiado.

AL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL AYA.

1. Preparar en un plazo de 3 meses, un plan que contemple plazos, responsables y actividades, tendiente a la definición de una estrategia integral y debidamente estructurada de coordinación con todas las entidades que intervienen en la aprobación de los planos constructivos de los proyectos, tales como municipalidades, Ministerio de Salud, INVU y Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica, de manera que se dé una interpretación uniforme de normas y conceptos, y exista concordancia de procedimientos y consistencia en la exigencia de requisitos en la atención de un mismo asunto. Lo anterior en virtud de la rectoría que debe ejercer el AyA en lo referente a los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario²⁶. El referido plan, debidamente aprobado, deberá ser remitido a esta Contraloría General, dentro del plazo en mención. (Ver punto 1 de este informe).

AL GERENTE GENERAL DEL AYA.

1. Ordenar al Subgerente General —quien ocupa con recargo la Subgerencia del Área Ambiental, Investigación y Desarrollo— y al Subgerente de Sistemas Periféricos, que en forma coordinada tomen las medidas que consideren pertinentes, para que se proceda a la verificación en el campo de los 24 proyectos que se detallan en los Anexos Nos. 1 y 2. y que corresponden a la zona de El Coco-Ocotol, con el fin de que se determine si los servicios mediante los cuales se abastecen esos proyectos están acordes con la normativa comercial y para que se compruebe en cuanto a los proyectos que mencionan en el Anexo No. 2, si lo construido se ajusta a la reglamentación técnica vigente. A tales efectos, se deberá remitir a este órgano contralor, en un plazo de 4 meses, un informe en el cual se consignen los resultados de las verificaciones realizadas, y en caso de proceder, las medidas adoptadas sobre dicho asunto. (Ver punto 2 de este informe).

2. Ordenar al Subgerente de Sistemas Periféricos, que se efectúe un catastro de usuarios en toda la zona de El Coco-Ocotol, y un estudio en el sistema de facturación de la Oficina de Sardinal, para efectos de su actualización y la recuperación de lo que ha dejado de percibir el AyA producto de aplicación de tarifas incorrectas, conexiones fraudulentas u otro tipo de anomalías que incidan en la correcta percepción de ingresos, todo de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios al Cliente. Además, para que en la citada

²⁶ Según lo consignado en el informe de esta Contraloría General, No. DFOE-ED-19-2008 del 31 de octubre de 2008.

Oficina se establezcan los controles necesarios que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna en el referido sistema. Para el cumplimiento de esta disposición se otorga un plazo de 6 meses, dentro del cual se debe remitir a esta Contraloría General un informe sobre los resultados de los estudios señalados y la implementación de controles en torno al citado sistema de la Oficina de Sardinal. (Ver puntos 2., 3.1 y 3.2 y Anexo No. 3 de este informe).

AL SUB GERENTE GENERAL DEL AYA.

1. Ejercer las acciones pertinentes para que se actualicen los procedimientos de control, de manera que exista coordinación entre el Departamento de Urbanizaciones y las regionales en cuanto a la inspección de los proyectos aprobados y para que se cumpla la normativa jurídica en materia de concesión de servicios de agua permanente, cuando están condicionados a la ejecución de una obra al amparo del artículo 38 de la Ley de Planificación Urbana. Asimismo, para que se implanten y apliquen políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos que respaldan esos servicios de acuerdo con lo establecido en la normativa jurídica vigente. Para el cumplimiento de esta disposición se otorga un plazo de 4 meses, dentro del cual se debe remitir a este órgano contralor un informe donde consten las acciones tomadas sobre el particular. (Ver puntos Nos. 3.3 y 3.4 de este informe).

2. Tomar las medidas que considere pertinentes para que se proceda a la revisión de la gestión de cobro en la Oficina de Sardinal, se analicen y actualicen los procedimientos de índole administrativo y judicial que se tienen establecidos para tal fin, tomando en consideración la preparación de la documentación soporte de los servicios en estado de morosidad que se deben remitir a la Dirección Jurídica para efectos del cobro judicial del adeudo existente en la citada Oficina, así como lo relativo a la regulación de la suspensión de los servicios por falta de pago, de manera tal que sólo se interrumpa cuando exista la debida justificación y los documentos de respaldo correspondientes. La revisión de la gestión de cobro deberá efectuarse de conformidad con en el Plan de gestión comercial para el período 2004-2009, aprobado por la Junta Directiva y con base en lo establecido en los Reglamentos de Prestación de Servicios al Cliente y de Cobro Administrativo y Judicial del AyA. Para el cumplimiento de esta disposición se otorga un plazo de 5 meses, dentro del cual se debe remitir a esta Contraloría General un informe sobre lo actuado al respecto. (Ver punto 3.5 de este informe).

Este órgano contralor se reserva la posibilidad de verificar, mediante los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas.

En caso de que se incumpla con las disposiciones en forma injustificada dentro del tiempo dado para tal efecto, se le reiterará por una única vez y se fijará plazo para su cumplimiento, pero de mantenerse la desobediencia, una vez agotado

ese plazo, dicha conducta se reputará como falta grave y podrá dar lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 69 de la citada Ley No. 7428, con garantía del debido proceso. Lo anterior, sin perjuicio de incurrir en otras causales de responsabilidad.

La información que se solicita en este informe para acreditar el cumplimiento de las disposiciones anteriores, deberá remitirse, en los plazos establecidos, a la Gerencia del Área de Seguimiento de las Disposiciones del órgano contralor. Además, también se requiere que esa Administración le comunique, en un plazo no mayor de cinco días hábiles, el nombre, número de teléfono y correo electrónico de la persona que fungirá como el contacto oficial con esa Área de Seguimiento con autoridad para informar sobre el avance y cumplimiento de las disposiciones correspondientes.

Contra el presente informe cabe la posibilidad de interponer los recursos ordinarios de revocatoria y de apelación, cuya interposición deberá presentarse ante el Área de Servicios Económicos para el Desarrollo de esta Contraloría General, dentro plazo previsto en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública.

Atentamente,

Allan Roberto Ugalde Rojas
Gerente de Área

WMS/VHDE/ARUR/zwc

ci Lic. Guillermo Arce Oviedo, Gerente General del AyA
Ing. Eduardo Lezama Fernández, Subgerente General del AyA
Lic. Roosevelt Alvarado Ramírez, Subgerente de Sistemas Periféricos del AyA
Área de Seguimiento de Disposiciones
Archivo Central (2)
Archivo originales
Expediente (G-200900410, P-1)

ANEXO No. 1

DETALLE DE GRANDES PROYECTOS TERMINADOS O EN PROCESO, QUE ESTÁN EN JURISDICCIÓN DEL PROYECTO DEL ACUEDUCTO EL COCO-OCOTAL, CUYOS PLANOS NO HAN SIDO TRAMITADOS DE ANTEMANO ANTE EL DEPARTAMENTO DE URBANIZACIONES DEL AYA PARA ELVISADO RESPECTIVO

Nombre del proyecto y propietario	Tipo de obra	Condición del proyecto	Observaciones
Horizon Lounge S.A.	18 villas y un centro social	Terminado y en operación	No se tramitó ante el INVU
Proyecto Inversión Ocotal Pío S.A. Conocido como Condominio Horizontal Vertical Residencial Azul Paraíso.	Consiste en cinco subproyectos. En el lote I, frente a la playa, 8 edificios de apartamentos de 3 pisos, 11 condominios de dos pisos y un club de playa con piscina. Lote II, 4 locales comerciales y una marina seca. Lote III, 21 residencias, lote IV residencias y lote V parcelamiento de 31 lotes con fines urbanísticos.	Todas las obras de infraestructura están terminadas, así como varios edificios con apartamentos.	En la Unidad de Aguas Residuales, le aprueban el 25-09-06, la planta de tratamiento del Condominio Horizontal Vertical Residencial Azul Paraíso. No se tramitó ante el INVU.
Condominio vertical residencial Cocomarindo, propiedad de Club de Playa Cocomarindo S.A.	94 unidades habitacionales de doble planta (fincas filiales) y 6 locales comerciales.	Terminado y en operación.	Aprobado por el INVU el 7-06-06. Tiene una modificación resellada el 10-12-07.
Proyecto Cocos Sunset Hill Se abastece por medio de un pozo.	El proyecto consiste en un gran complejo de edificios con un total de 100 apartamentos.	Todos terminados y algunos en operación	No se tramitó ante el INVU
Condominio vertical residencial Jade Beach Club S.A.	26 condominios	Está todo terminado y en operación	Aprobado por el INVU 7-06-06. Modificación 1 resellada el 30-05-08.

Nombre del proyecto y propietario	Tipo de obra	Condición del proyecto	Observaciones
Proyecto de Villa Ocotol, propiedad de Jaguar del Río S.A.	13 villas turísticas	Tiene construidos el acceso principal y la obras de infraestructura.	No se tramitó ante el INVU
Condominio Vertical Residencial Costa de Mar, Sol, propiedad de Princesa del Sol Ltda.	Once filiales, de 3 pisos	Tiene movimientos de tierra y construcción de muros de contención.	Aprobado por el INVU el 27-07-07
Vista Perfecta etapa II, propiedad de Blueberry Investments CRC S.A.	17 apartamentos de doble planta.	Totalmente terminado	No se tramitó ante el INVU
Locales comerciales y apartamentos La Flor de Limón S.A.	20 locales comerciales y 34 apartamentos	Los locales comerciales están, en proceso de construcción (obra gris) y los apartamentos totalmente terminados y en operación.	No se tramitó en el INVU
Apartotel Agua de Lechuga, propiedad de Inmobiliaria Yahxa Ltda.	40 apartamentos	Los apartamentos están en proceso constructivo (obra gris inicial).	No se tramitó en el INVU
Proyecto de Bernie Forest Anderson (Mosy Rock S.A.)	Un complejo de villas turísticas	5 villas terminadas	No se tramitó en el INVU
Apartamentos Cocomo, propiedad de Magical Waters S.A.	5 apartamentos	El proyecto está en proceso de movimientos de tierra y zanjeo.	No se tramitó en el INVU

ANEXO No. 2

DETALLE DE PROYECTOS TERMINADOS O EN PROCESO, CUYOS PLANOS FUERON TRAMITADOS ANTE EL DEPARTAMENTO DE URBANIZACIONES DEL AYA PARA EL VISADO RESPECTIVO, DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO DE 2006 Y OCTUBRE DE 2008

Proyecto	Expediente	COND No.	Fecha	Condición
Proyecto de condominio vertical residencial Coco Heights, propiedad de Crow Land Company S.A.	FAM 2649	2006-267	6-11-2006	Le visaron los planos y el proyecto desde el 4-9-08, está terminado y en operación. No se ha hecho inspección.
Condominio Las Sombras, propiedad de. Bush Sundroop Ltda.	FAM 2618	2006-230	22-9-2006	Le visaron los planos y las 26 unidades habitacionales están terminadas y algunas en uso. No se ha hecho inspección.
Condominio Residencial de fincas filiales primarias individuales de Bahía Cocos, propiedad de Purple Palm Tree Ltda.	FAM 2553	2007-229	11-6-2007	Le visaron el plano. Este proyecto tiene en construcción 8 edificios de 5 pisos, y las oficinas están terminadas, así como todas las obras de infraestructura y las dos plantas de tratamiento. No se ha hecho inspección.
Condominio Horizontal Vertical Corona del Mar, propiedad de Horus Diecinueve del Coco S.A.	FAM 2683	2007-158	4-5-2007	Le visaron el plano. Este proyecto tiene tres edificios de tres niveles cada uno y está totalmente terminado. No se hecho ninguna inspección.
Condominio Residencial Bosques de Vista Marina, propiedad de Bolcomer Bolsa de Comercio S.A.	FAM 2607	2006-311	18-12-2006	Le visaron el plano, tiene obras de infraestructura propias de una urbanización. No se hecho ninguna inspección.

Proyecto	Expediente	COND No.	Fecha	Condición
Condominio Horizontal Residencial Del Bosque, propietario Village Point Properties Ltda.	FAM 2662	2007-261	2-7-2007	Le visaron los planos. Está en el proceso de inicio de obras de infraestructura. No se ha hecho inspección.
Condominio Horizontal Residencial Llamas del Bosque, propiedad de Llama del Bosque de Guanacaste S.A.	FAM 2617	2007-308	13-8-2007	Le visaron los planos. Este proyecto consiste en 5 apartamentos, todos terminados. No se ha hecho inspección
Condominio Horiz. Residencial Arrecifes, propiedad de Desarrollo Habitacional Milanés S.A.	FAM 2615	2006-216	5-5-2006	Le visaron los planos. Tiene 22 viviendas de dos plantas ya terminadas y algunas ya habitadas. No se ha hecho inspección.
Condominio Vista Perfecta S.A. Propiedad de Blueberry Investments Crc S.A.	FAM 2755	2006-152	2-5-2007	No le visaron los planos por falta de documentación. Este proyecto ya está terminado y en operación y consta de 13 apartamentos de 2 niveles. No se ha hecho inspección.
Condominio Horizontal Residencial Fin de la Tierra.	FAM 2743	2007-128	17-4-2007	No le visaron los planos por falta de documentación. No se ha hecho inspección.
Condominio Horizontal Residencial Vista Veleros, propiedad de Vista El Guarco S.A.	FAM 3055	2009-015	16-1-2009	No le visaron los planos por falta de documentación. No se ha hecho inspección.
Anteproyectos de varios condominios, de Pacífico Debe-lopments Coco PDC y de la Sociedad Parker Coco Beach Inc.	FAM Nos 2794, 2792 y 2667	2007-326, 2007-327 2008-41	24-8-2007 24-8-2007 14-8-2008	No le visaron los planos por falta de documentación. Inspección realizada el 25 de agosto de 2008.

ANEXO NO. 3

**DETALLE DE APLICACIÓN DE TARIFAS INCORRECTAS Y OTRAS
INCONSISTENCIAS QUE INCIDEN EN LA PERCEPCIÓN
DE INGRESOS DEL AYA**

1. La construcción del proyecto del Condominio vertical residencial Cocomarindo S.A., según datos obtenidos en la Municipalidad de Carrillo, inició en el mes de julio de 2008 y al 11 de febrero de 2009 ya está terminado y tiene en operación las 94 unidades habitacionales de doble planta (de las cuales 10 son para uso comercial) y 6 locales comerciales; sin embargo, durante todo el período en cita se le ha aplicado la tarifa domiciliar en los dos servicios que abastecen a dicho proyecto y así consta en el OPEN²⁷, según nis 4113505 y 4113574, medidores Nos. 0876028 y 7407753.

2. La construcción del proyecto de Condominio vertical residencial Coco Heights, propiedad de Crow Land Company S.A, de acuerdo con información obtenida en la Municipalidad de Carrillo, inició el 9 de noviembre de 2006, y al 11 de febrero de 2009 ya está terminado y en operación; sin embargo, durante todo el período se aplicaron la tarifa domiciliar para los dos servicios con que se abasteció, medidores Nos. 353380 y 7407492, nis 411-2504 y 5325445.

Aparte de la aplicación incorrecta de la tarifa, el medidor No. 353380, nis 411-2504, desde el mes febrero de 2007 al 23 de febrero de 2009, muestra una lectura máxima de 6 m³ y en la mayor parte de los meses está en cero; por lo tanto dicha empresa estuvo pagando lo mínimo durante todo ese período, o sea ₡2.322,00 por mes. En el OPEN aparece la orden 9482379 de desconexión, pero se anuló el 5 de febrero de 2008 y no consta en el sistema que se haya generado una nueva orden de cambio, lo cual se hizo hasta el 24 de febrero del año en curso, producto de la intervención de este órgano contralor.

3. El proyecto de Vista Perfecta etapa II, propiedad de Blueberry Investments CRC S.A., según información obtenida en la Municipalidad de Carrillo, inició su construcción el 18 de febrero de 2008 y al 19 de febrero de 2009 ya está totalmente terminado, pero durante dicho período se les aplicó la tarifa rural domiciliar en los 2 servicios con que se abastece dicho proyecto. En el OPEN se muestran los nis Nos. 529-4153 y 411-2995, medidores Nos. 102197 y 0947, como vivienda unifamiliar habitada.

El nis 529-4153 aparece en el OPEN a nombre de Árboles Verdes R.P. S. y el nis 411-2995, a nombre de Thomas Riches Low.

²⁷ Sistema Comercial Integrado.

4. La construcción del proyecto de apartamentos Cocomo, propiedad de Magical Waters S.A, según información obtenida en la Municipalidad de Carrillo, cuenta con permiso para construir desde el 14 de mayo de 2008 y al 19 de febrero de 2009, ya realizaron los trabajos de zanjeo; sin embargo, el inmueble aparece en el OPEN como vivienda unifamiliar habitada y se le aplica la tarifa rural domiciliar, medidor No. 36838, nis 411-2867, a nombre de Anthony Bergeron Theodore.

Asimismo, el medidor No. 36838, durante el período comprendido entre el 2 de setiembre de 2004 y el 19 de febrero de 2009, aparece en el OPEN con la misma lectura, de 1266 metros durante todo ese lapso, y no consta en dicho sistema ninguna orden de servicio para el cambio respectivo, pagando menos de ¢3.000,00 al mes.

5. El proyecto Condominio Residencial Bosques de Vista Marina, propiedad de Bolcomer Bolsa de Comercio S.A., según información obtenida en la Municipalidad de Carrillo, desde el 21 de enero de 2008 se le concedió permiso para la construcción de las obras de infraestructura para 63 fincas filiales primarias individualizadas y al 19 de febrero de 2009, dichas obras ya están terminadas; sin embargo, este proyecto que se abastece con tres servicios, nis 527-3595. 5314837 y 5314842, medidores Nos. 991274264, 07407714 y 1193649, durante todo el citado periodo se la ha aplicado para el primero la tarifa rural reproductiva y para los otros dos, la tarifa domiciliar.

El nis 5314842, está a nombre de Inmobiliaria La Lunada S.A. y el inmueble aparece en el OPEN como habitado, vivienda unifamiliar y en el proyecto se han realizado movimientos de tierra y obras de infraestructura propios de una urbanización.

6. Según información obtenida en la Municipalidad de Carrillo, desde el 12 de diciembre de 2007 se concedió permiso para la edificación del proyecto de Condominio Residencial Vertical de fincas filiales Costa de Mar, propiedad de Princesa del Sol Ltda., y al 19 de febrero de 2009 están en la etapa de movimientos de tierra y construcción de muros de contención; sin embargo, se les aplica tarifa rural domiciliar para los dos servicios con que se abastece dicho proyecto, medidores Nos. 130373 y 02155658, nis 411-2452 y 411-2521, los cuales aparecen en el OPEN a nombre de Natalia del Coco S.A., y el inmueble como habitado.

Además, el servicio que corresponde al medidor No. 02155658, nis No. 411-2521, aparece en el OPEN desde el mes de setiembre de 2008 al mes de febrero de 2009, con lectura cero y se le factura en forma estimada, cobrándole un mínimo mensual de ¢2.998,00 y todas las órdenes de suspensión del servicio fueron anuladas.

7. Apartotel Agua de Lechuga, de Inmobiliaria Yahxa Ltda. Según información obtenida en la Municipalidad de Carrillo, desde el 16 de julio de 2008 inició la construcción de 40 apartamentos y al 19 de febrero de 2009 está en la etapa de obra gris y durante todo el periodo le han aplicado la tarifa rural domiciliar. Nis 525-8776, medidor No. 56559. Dicho nis aparece en el OPEN a nombre de Eunice Rivas Espinoza, como inmueble habitado, vivienda unifamiliar.

Como muestra de la aplicación incorrecta de la tarifa, es importante señalar que en las facturaciones del 7 de enero y 4 de febrero de 2009, le estimaron en la Oficina de Sardinal 100 y 111 m³, para un cobro de ¢51.888,00 y ¢61.639,00, en ese orden, pero si le aplican la tarifa correcta, la rural reproductiva, el cobro debió ser por ¢79.402,00 y ¢88.136,00, en ese orden.

Aparte del cobro incorrecto de la tarifa, desde el 1° de diciembre de 2008 al 19 de febrero de 2009 en que hizo una revisión en el campo, el medidor No 56559 estuvo dañado y producto de la intervención de este órgano contralor, se cambió el medidor.

8. En el expediente de Jade Beach Club S.A., nis 532-1928, medidor No. 248916, aparece la orden de servicio No. 7683596 del 8 de febrero de 2007, en la que se señaló que se debía cobrar multa por la conexión ilícita; sin embargo, en el OPEN no consta que se haya hecho dicho cobro, situación que constituye violación a lo dispuesto por el artículo 64 del Reglamento de Prestación de Servicios. Además, en dicho sistema el inmueble aparece como en construcción de casa de familia y el proyecto consiste en 26 apartamentos todos terminados y en operación.

9. Horizon Lounge S.A., en el OPEN, nis 530-8320, aparece el inmueble como en construcción y el proyecto desde el mes de agosto de 2008 tiene las obras de infraestructura y 18 villas terminadas y un centro social, todo en operación.

ANEXO No. 4

**DETALLE DE PROYECTOS CUYOS SERVICIOS DE AGUA NO SE
CONCEDIERON AL PROPIETARIO DEL INMUEBLE O SE
SUMINISTRARON EN FORMA PERMANENTE**

1. La finca donde se encuentra el proyecto de Condominio Vertical Residencial Coco Heights, aparece en el Registro Nacional inscrita desde el 26 de octubre de 2005, a nombre Crow Land Company S.A. El proyecto está concluido y los nueve apartamentos están en uso. Tiene un servicio de 12 mm, nis 411-2504, medidor No. 353380, a nombre de Steven Snider Clarke, que data desde el 01 de octubre 1996 y otro concedido en forma permanente, el 29 de mayo de 2007, nis 5325445, medidor No 7407492, a nombre de Forler Nancy Elaine.

El expediente relativo al nis 5325445 no apareció en el momento en que se realizó la investigación.

2. En el inmueble donde se desarrolló el proyecto Vista Perfecta II, tiene dos servicios de agua los cuales fueron concedidos en forma permanente, en mayo de 2005 y julio de 2007, nis 529-4153 y 411-2995, medidores Nos. 102197 y 0947, a nombre de Árboles Verdes R.P. S. y Thomas Riches Low. Dicho inmueble aparece en el Registro Nacional a nombre de Blueberry Investments CRC S.A.

Los expedientes de los dos nis, no aparecieron en el momento en que se realizó la investigación.

3. El inmueble donde se encuentra el proyecto de Apartamentos Cocomo, cuenta con un servicio concedido en forma permanente el 1° de octubre de 2006, medidor No. 36838, nis 411-2867, a nombre de Anthony Bergeron Theodore. Según el Registro Nacional, el citado inmueble está a nombre Magical Waters S.A.

El expediente no apareció en el momento en que se realizó la investigación.

4. Horizon Lounge S.A., tiene 18 villas y un centro social debidamente terminados y en operación. Desde el 28 de marzo de 2006 se instala en forma permanente un medidor de 12 mm, el 20 de marzo de 2007 se le cambia de diámetro a 38 mm y el 26 de abril del mismo año a 50 mm. Un año después de otorgado el servicio presentó la certificación registral o notarial para demostrar la propiedad sobre el inmueble y el plano catastrado, requisitos que tenía que aportarlos de previo, en cumplimiento a lo establecido en artículo 32 del Reglamento de Prestación de Servicios al Cliente.

5. Condominio vertical residencial Jade Beach Club S.A., tiene 26 condominios todos terminados y en operación y desde el 27 de febrero de 2007, se le concedió en forma permanente un servicio de 12 mm, nis 532-1928, medidor No. 248916, a nombre de dicha sociedad.

6. Proyecto de Condominio Sombras, propiedad de Bush Sundroop Ltda., consiste en 26 unidades de doble planta terminadas y algunas en uso. Se abastece por medio de tres servicios de agua potable de AyA, a categoría rural reproductiva de 12 mm de diámetro, instalado en forma permanente el 19 de octubre de 2006, medidor No. 07407718, nis 531-6173, los otros dos, según folio 8 del expediente que se lleva en la Oficina de Sardinal, fueron solicitados el 7 de diciembre de 2007 para construcción, los cuales se renuevan semestralmente y por pagos por adelantado, medidores, Nos. 08-76211 y 76203, nis 5212020 y 5212013.

7. Proyecto Pacífico Developments Coco PDC. Este proyecto se abastece por medio de dos servicios de agua potable de AyA, a nombre de Inversiones de Guanacaste Océano Pacífico PD Ltda. Un servicio de 12 mm que fue instalado el 1 de octubre de 1996, medidor No. 07439627, nis 411-2633.

El otro servicio (medidor 25627) fue concedido en forma provisional el 13 de junio de 2007 por 19 mm., nis 9004774. El 5 de junio de 2008 se le aumentó el diámetro a 50mm, y el 28 de agosto del mismo año a 75 mm. Producto de la inspección realizada por esta Contraloría General, en el mes de setiembre de 2008, en compañía del Técnico de Campo de la Oficina de Sardinal, señor Alejandro Villareal Villegas, se detectó que el medidor de 3 pulgadas tenía cero lectura. Según lo indicado por dicho Técnico, ese medidor estaba en mal estado.

De acuerdo con certificación literal del Registro Nacional, la finca inscrita bajo folio real 5157274, donde se desarrolla el mencionado proyecto, está a nombre de Condominio Residencial Comercial Turístico Pacífico y Pacífico Association Management Services Limitada.