

# INFORME DE INVESTIGACIÓN

OIG-QI-26-017



Oficina del  
Inspector General  
Gobierno de Puerto Rico

## AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA)

Posibles ajustes retroactivos en la cuenta consumo de un cliente de la AAA, en incumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables

27 de octubre de 2025



## TABLA DE CONTENIDO

---

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| RESUMEN EJECUTIVO .....                         | 3  |
| INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD .....              | 4  |
| BASE LEGAL .....                                | 5  |
| ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 6  |
| HECHOS DETERMINADOS .....                       | 6  |
| HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN .....             | 10 |
| NORMATIVAS RELACIONADAS CON LOS HALLAZGOS ..... | 13 |
| CONCLUSIÓN.....                                 | 17 |
| RECOMENDACIONES.....                            | 18 |
| APROBACIÓN.....                                 | 19 |
| INFORMACIÓN GENERAL.....                        | 20 |

# RESUMEN EJECUTIVO

---

En el ejercicio de la autoridad legal, jurisdicción y competencia que le ha sido conferida por la Ley Núm. 15 de 28 de febrero de 2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico* (en adelante, Ley Núm. 15-2017), a la Oficina del Inspector General (en adelante, OIG), el Área de Querellas e Investigación (en adelante, Área de QI), realizó la investigación QI-163-25-005 en la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (en adelante, AAA); relacionada al planteamiento PQI-24-01097 recibido a través de [informa@oig.pr.gov](mailto:informa@oig.pr.gov). El planteamiento contenía las siguientes alegaciones relacionadas con la cuenta consumo de un cliente de la AAA:

Se alegó que el Director Auxiliar Regional de Servicio al Cliente de la Región Norte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) efectuó ajustes irregulares en la cuenta de consumo de un familiar de un directivo de la AAA, cambiando la tarifa de comercial a residencial a sabiendas de que la clasificación correcta era comercial, lo que generó un impacto económico estimado en \$3,060.20.

- Además, se indica que un familiar de del directivo de la AAA (presuntamente empleado de la AAA), solicitó la investigación e incluyó un número de permiso de uso sin verificar su autenticidad, certificando de manera incorrecta que el servicio era de uso residencial.
- Asimismo, se alegó que el directivo de la AAA, ordenó la eliminación de multas aplicadas a la cuenta de su hermano. Finalmente, las actuaciones descritas habrían resultado en el ascenso del entonces Director Regional de Servicio al Cliente del Área Norte al cargo de vicepresidente de la corporación, por designación de la expresidenta en la AAA.

Las alegaciones presentadas no fueron validadas en su totalidad ni se validaron incumplimientos de carácter penal o ético; sin embargo, se identificaron áreas a mejorar relacionadas con los procesos administrativos dentro de la entidad.

En el ejercicio de la función investigativa que le confiere la Ley Núm. 15-2017 a la OIG en el Artículo 7, inciso (t), la investigación abarcó el análisis de la cuenta consumo de un cliente de la AAA, los ajustes realizados a la cuenta, así como las investigaciones y órdenes registradas, durante el período del 1 de septiembre 2015 al 5 de marzo de 2025; con el propósito de evaluar las posibles infracciones, e identificar sus posibles efectos en la operación del Gobierno.

Tras la investigación, la OIG identificó lo siguiente:

1. Posible ajustes retroactivos en la cuenta consumo de un cliente de la AAA, en incumplimiento a la leyes y reglamentos aplicables.

2. Falta de diligencia administrativa sobre las posibles irregularidades identificadas en una cuenta de consumo de un cliente de la AAA, toda vez que no fueron sancionadas, a pesar de estar documentadas.

Como resultado de estos señalamientos, se identificaron costos cuestionados ascendentes a un total de \$5,816.00, correspondientes a fondos públicos desglosados en:

1. \$1,691.00 por facturas modificadas retroactivamente, y
2. \$4,125.00 por irregularidades no sancionadas en la cuenta, en incumplimiento con la normativa aplicable de la AAA.

La OIG está comprometida en fomentar los óptimos niveles de integridad, honestidad, transparencia, efectividad y eficiencia en el servicio público. De igual forma, rechaza todo acto, conducta o indicio de corrupción por parte de funcionarios o empleados públicos que socaven la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

Conforme con lo establecido en la Ley Núm. 15-2017, Artículo 17 y en el *Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*, Reglamento Núm. 9229 del 13 de noviembre de 2020, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las acciones correctivas necesarias, con base a las recomendaciones incluidas en este informe y las notifique a la OIG de manera oportuna para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

El contenido de este informe se hace público conforme a lo establecido en la Ley Núm. 15-2017; el Artículo 1.9 del Reglamento Núm. 9135-2019, *Reglamento sobre Asuntos Programáticos de la Oficina del Inspector General*; el Artículo 1.5 Reglamento Núm. 9136-2019, *Reglamento para la Publicación de Informes y Documentos Públicos Rutinarios de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*; así como otras normativas aplicables.

De usted conocer sobre actos que puedan poner en peligro el buen uso de fondos públicos o constituir corrupción, puede comunicarse mediante la línea telefónica confidencial de la OIG al 787-679-7997, a través del correo electrónico [informa@oig.pr.gov](mailto:informa@oig.pr.gov) o a través de nuestra página electrónica [www.oig.pr.gov/informa](http://www.oig.pr.gov/informa).

## INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

---

La Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como *Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico*, creó la AAA con el propósito de proporcionar y ayudar a proveer a los ciudadanos un servicio adecuado de agua y de alcantarillado sanitario. Para estos fines, se facultó a la corporación pública a determinar, fijar, imponer y cobrar tarifas razonables por el uso de las instalaciones de la Autoridad, o por los servicios de agua, alcantarillado y otros servicios vendidos o prestados por esta. Particularmente, la Sección 3 de la Ley Núm. 40, supra, dispone

que será la Junta de Gobierno de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados quien, de tiempo en tiempo, revise las tarifas y cargos a ser cobrados por los servicios provistos, pero que estas tarifas y cargos serán justos y razonables.

Los oficiales ejecutivos de la Autoridad serán aquéllos creados y nombrados por la Junta para ocupar los cargos de oficiales ejecutivos. Los oficiales ejecutivos incluirán a un Presidente Ejecutivo quien será el principal oficial exclusivamente a base de experiencia, capacidad y otras cualidades que especialmente lo capaciten para realizar los fines de la Autoridad, a un Director Ejecutivo de Infraestructura y los cinco (5) directores ejecutivos regionales, de las Regiones Metro, Norte, Sur, Este y Oeste. Los restantes oficiales ejecutivos de la Autoridad ejercerán los deberes y obligaciones inherentes a sus cargos y aquellos otros deberes que la Junta establezca.

Los directores ejecutivos regionales desempeñarán sus cargos por un término de cinco (5) años. Sobre los nombramientos del Presidente Ejecutivo, de los Directores Ejecutivos Regionales, la Junta podrá disponer, sin que esto se entienda como una limitación, lo siguiente: (1) los deberes, funciones, obligaciones y facultades delegadas por la Junta a cada uno, además de las dispuestas más adelante; disponiéndose, que la Junta no podrá delegar la función de aprobar todo o parte de cualquier convenio colectivo con las uniones que representen a los empleados de la Autoridad ni las restantes funciones enumeradas en los incisos (d), (q) y (t); y (2) la compensación económica a pagar durante el período de su nombramiento, la cual podrá incluir beneficios marginales y bonificaciones que faciliten el reclutamiento de profesionales del más alto calibre.

El Presidente Ejecutivo, el Director Ejecutivo de Infraestructura, los directores ejecutivos regionales de la Autoridad y otros Oficiales Ejecutivos podrán ser destituidos de sus cargos por la Junta solamente por las siguientes causas: (1) conducta inmoral, ilícita o que viole las prohibiciones dispuestas en esta Ley; (2) incompetencia, inhabilidad profesional manifiesta o negligencia en el desempeño de sus funciones y deberes; (3) la convicción por cualquier delito grave o menos grave que implique depravación moral; (4) abuso manifiesto de la autoridad o la discreción que le confieren ésta u otras leyes; (5) abandono de sus deberes; o (6) el incumplimiento con el plan de trabajo establecido o con las directrices de la Junta.

## **BASE LEGAL**

---

El presente informe se emite en virtud de los Artículos 7, 8, 9 y 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, y de las disposiciones contenidas en el Reglamento Núm. 9135-2019, conocido como *Reglamento sobre Asuntos Programáticos de la Oficina del Inspector General* y otras normativas aplicables.

# ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

---

La investigación cubrió el período del 1 de septiembre 2015 al 5 de marzo de 2025. En algunos aspectos fueron evaluados transacciones, documentos y operaciones de fechas anteriores y posteriores, según fue necesario.

La metodología utilizada durante la investigación fue la siguiente:

1. Análisis de documentos e información suministrada por la AAA, en respuesta a requerimientos de información cursados por la OIG.
2. Evaluación de documentos e información recopilada de la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe), en respuesta a solicitudes de colaboración de la OIG.
3. Revisión de documentos e información recopilada a través de la plataforma SAP ISU de la AAA, donde se registran las cuentas de consumo de clientes de la AAA.
4. Consulta de procedimientos, reglamentos y normativa aplicable a los ajustes en las cuentas de consumo de clientes de la AAA:
  - a. Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, *Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico*
  - b. Reglamento Núm. 5129 de 13 de octubre de 1994, *Código sobre tomas o descargas clandestinas, hurto de agua, manipulación de contadores u otros accesorios propiedad de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados*
  - c. Reglamento Núm. 8901 del 27 de enero de 2017, *Reglamento sobre el uso de los servicios de acueductos y alcantarillado sanitario de Puerto Rico*
  - d. Procedimiento 617, *Orientación, trámites y actualización de datos de una cuenta de cliente del Manual de Servicios al Cliente*, aprobado el 14 de diciembre de 2009

## HECHOS DETERMINADOS

---

En el ejercicio de la jurisdicción y competencia conferida a la OIG en el Artículo 7(t) de la Ley Núm. 15 del 2017, se inició un proceso investigativo a los fines de validar la información recibida en el planteamiento.

El Área de QI examinó el contenido del planteamiento, así como los documentos recibidos en el transcurso de la investigación. El análisis realizado por el personal de Área de QI de la OIG, reveló los hechos siguientes:

*Hechos relacionados con el Hallazgo 1:*

1. Del sistema de gestión empresarial SAP ISU, utilizado por la AAA para la facturación de los cargos por los servicios prestados a sus clientes, se desprende que el número de cliente 51716XXX está asociado con un familiar un directivo de la AAA. Esto, según los datos registrados en un artículo de la “American Water Works Association” y otros artículos públicos en medios noticiosos.
2. El cliente 51716XXX tiene el número de contrato 0000217000XX asociado al contador con número de serie 06153XXX. Según certificación emitida por el Director Ejecutivo de Servicios al Cliente de la AAA el 10 de febrero de 2025, la orden de alta del servicio inicial para el cliente 51716XXX fue registrada en el año 2000. Sin embargo, la AAA certificó que, debido a un cambio de sistema realizado por la agencia en el 2009, el sistema actual SAP ISU no cuenta con documentos que validen a nombre de quién se registró el servicio en ese momento.
3. En la cuenta del cliente se generaron ocho investigaciones durante el período del 13 de marzo de 2009 al 17 de mayo de 2024. Entre estas, se identificaron las investigaciones 45949XXX y 47506XXX, del 24 de septiembre de 2013 y 6 de mayo de 2014, respectivamente; en las que se hizo referencia a que las instalaciones donde se ubica el contador 06153XXX fueron de uso comercial y a la fecha de las investigaciones estaban siendo utilizadas para uso residencial. Las investigaciones fueron registradas por un Oficinista de Servicio al Cliente, en la Región Norte, según se desprende de las certificaciones emitidas el 10 de febrero de 2025 por el Director de Tecnología de Sistemas de Información y la Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de la AAA. Sin embargo, de la información recopilada no se pudo validar la relación familiar del oficinista con el cliente.
4. En la cuenta del cliente se generaron las órdenes de servicio 43058XXX y 50702XXX, el 19 de mayo de 2012 y el 21 de agosto de 2015, respectivamente. En dichas órdenes se documentó la sustitución de un contador de una pulgada. Además, se documentó que no procedía un corte de servicio, ya que el cliente presentó un permiso de uso y se cambió tarifa el 9 de septiembre de 2015.
5. El 28 de agosto de 2024, la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe) suministró copia certificada del expediente relacionado con el Permiso de Uso Residencial 2015-073266-PUS-104XXX, en respuesta a una solicitud de colaboración cursada por la OIG. Del expediente se desprende que, la solicitud de dicho permiso fue presentada el 25 de agosto de 2015 por el cliente, acompañada de una carta en la que su padre le otorgaba autorización para realizar la gestión. Esto último se debió a que la propiedad estaba a nombre de su padre, quien figuraba como dueño de las instalaciones, según consta en la Escritura Núm. 31 de compraventa e hipoteca, otorgada el 19 de noviembre de 1998.

6. El 4 de septiembre de 2015, la OGPe autorizó el permiso de uso para una vivienda ubicada en la segunda planta en la dirección donde está instalado el contador con número de serie 06153XXX.
7. El 9 de septiembre de 2015 y 5 de octubre de 2015 se registraron los ajustes de crédito 5654XX y 5703XX, respectivamente, en la cuenta del cliente por un total de \$1,691.00, debido a la aplicación de una tarifa incorrecta. Estos ajustes se realizaron como resultado del permiso de uso residencial que el cliente presentó a la AAA el 9 de septiembre de 2015. Como parte de estos ajustes, se impactaron 22 facturas emitidas entre 121 y 782 días antes de la presentación del permiso, aplicando así el ajuste de forma retroactiva.
8. Todas las facturas impactadas, correspondientes a los años 2013, 2014 y 2015, fueron emitidas a nombre del cliente. Sin embargo, durante esos años las instalaciones donde se encontraba el contador con número de serie 06153XXX pertenecían a sus padres, según consta en Escritura Pública Núm. 31 de Compraventa e Hipoteca, otorgada el 19 de noviembre de 1998.
8. Los ajustes de crédito 5654XX y 5703XX fueron aprobados en el Sistema SAP ISU. En certificaciones emitidas por el Director de Sistemas de Información y la Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales el 6 de diciembre de 2024 y el 5 de marzo de 2025, respectivamente, el usuario identificado en el Sistema SAP ISU que aprobó los mencionados ajustes, correspondía al Director Auxiliar de Servicio al Cliente en la Región Norte. A la fecha de los ajustes, el Director Auxiliar de Servicio al Cliente en la Región Norte estuvo bajo la supervisión de la Directora Ejecutiva Regional de la Región Norte quien, en febrero de 2020, fue nombrada Presidente de la AAA. Posteriormente, el 26 de junio de 2021 el Director de Servicio al Cliente en la Región Norte, fue nombrado Vicepresidente Ejecutivo Interino de Planificación Estratégica y Corporativa, en el servicio gerencial de confianza.

*Hechos relacionados con el Hallazgo 2:*

9. En la cuenta del cliente 51716XXX se crearon tres (3) contratos de servicios para el contador con número de serie 06153XXX, en períodos para los cuales el cliente presentó evidencia de que las instalaciones estaban arrendadas. A continuación, se detallan las fechas de alta y baja de cada contrato de servicio con la AAA, razón de la baja de servicio y el período al descubierto sin contrato:

| Contrato de Servicio | Fecha de Alta | Fecha de Baja | Razón de la baja de servicio                        | Período sin Contrato en AAA | Instalaciones Arrendadas |
|----------------------|---------------|---------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 2886455              | 15-Oct-21     | 16-May-24     | Orden de baja de servicio, a solicitud del cliente. | 16-may-24 al Presente       | 1-Mar-24 al 28- Feb-27   |
| 2177111              | 5-jun-15      | 12-dec-19     | Cierre de cuenta por falta de pago.                 | 13-dec-19 al 14-oct-21      | 1-Jun-19 al 31-May-20    |
| 678382               | 11-dec-08     | 8-may-15      | Cierre de cuenta por falta de pago.                 | 9-may-15 al 5-Jun-15        | No información           |

10. Entre el 13 de diciembre de 2019 y el 14 de octubre de 2021, mientras la cuenta del cliente 51716XXX permanecía cerrada por falta de pago, se registró la orden 60371XXX el 7 de septiembre de 2021. En dicha orden se documentó que el contador estaba abierto e invertido y que se detectó un salidero en un tubo de PVC. Además, se incluyeron fotografías del contador 06153XXX con su lectura. El 27 de septiembre de 2021, como parte del seguimiento a la mencionada orden, se informó que el contador 06153XXX estaba registrando consumo en retroceso debido a que se encontraba invertido con la llave abierta, suministrando agua al taller. También, se reportó un consumo elevado a causa de un salidero ubicado a 25 pies de la caja, en la unión de PVC. El cliente fue informado y se le mostró la ubicación del salidero.
11. El 21 de septiembre de 2021, se notificó al cliente la imposición de una multa administrativa de \$1,250.00 por una primera infracción, debido al uso de agua sin contar con un servicio registrado en la AAA. Asimismo, la fianza se incrementó de \$125.00 a \$3,000.00. Como resultado, se le abrió al cliente el expediente 6668-911-1XXX en el que se incluyó evidencia de un contrato de arrendamiento, donde el cliente había arrendado aproximadamente 1,000 metros y el taller por un período de un año, desde el 1 de junio de 2019 hasta el 31 de mayo de 2020. Sin embargo, a esa fecha las instalaciones pertenecían a los padres del cliente, según surge de la Escritura Pública Núm. 31 de Compraventa e Hipoteca, otorgada el 19 de noviembre de 1998.
12. Al 21 de septiembre de 2021, los cargos correspondientes al contador 6153XXX ascendían a \$8,832.85. El desglose incluyó lo siguiente:

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Balance Adeudado:  | \$ 392.47 |
| Agua sin Facturar: | 4,190.38  |
| Cargos de agua:    | 2,709.19  |
| Cargos CCAR Agua:  | 994.74    |
| Cargos Especiales: | 40.66     |

|                                |                    |
|--------------------------------|--------------------|
| Ajuste Plan Fiscal:            | 445.79             |
| Depósito de Garantía o Fianza: | 3,000.00           |
| Multa:                         | 1,250.00           |
| <b>Total a Pagar:</b>          | <b>\$ 8,832.85</b> |

13. En notas registradas por la Técnico de Servicio al Cliente, el 30 de septiembre de 2021 se informó que la propiedad era de uso residencial y contaba con un contador de 1 pulgada. Como resultado, se determinó un depósito de \$125.00, además, se certificó en la investigación que el cliente tenía un salidero. Ese mismo día, se indicó inicialmente que la penalidad no aplicaba; sin embargo, posteriormente se registró otra nota, con contenido similar, en la que la penalidad no fue mencionada.
14. El 12 de octubre de 2021, según consta en la Resolución del Cliente para el expediente 6668-911-1XXX, se eliminaron los cargos por multa de \$1,250.00 y se redujo la fianza por \$2,875.00. Se informó que el cliente pagó el depósito de \$125.00 y se procedió con el alta del servicio tras la reparación del salidero. Además, se acordó realizar un estudio de consumo para su posterior recálculo. A esa fecha, la deuda del cliente se redujo a \$4,707.85.
15. Al 14 de diciembre de 2021, la deuda del cliente permanecía sin cambios, ya que no se reflejaban pagos dirigidos a cancelar el saldo de \$4,707.85 antes de la generación del alta de servicio.

## HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

---

### Hallazgo 1 - Posible ajustes retroactivos en la cuenta consumo de un cliente

#### *Situación*

La Sección 4 de la Ley Núm. 40-1945 establece que, la AAA tiene un plazo limitado para realizar ajustes retroactivos en las facturas de consumo de agua o alcantarillado sanitario. La ley dispone que la AAA sólo podrá efectuar ajustes retroactivos hasta un máximo de 120 días a partir de la fecha de emisión de la factura original. Esto implica que, si se detecta un error en la facturación, la AAA cuenta con un plazo de 120 días para corregirlo y notificar al cliente. Una vez vencido este período, la AAA no podrá realizar reclamos ni ajustes retroactivos relacionados con dichos errores.

Asimismo, el Procedimiento 617, *Orientación, trámites y actualización de datos de una cuenta de cliente del Manual de Servicios al Cliente*, aprobado el 14 de diciembre de 2009 dispone que, si un cliente solicita un cambio de tarifa y se le asigna una categoría incorrecta por un error de la AAA, se efectuará un ajuste retroactivo a su favor desde la fecha en que se aplicó el cambio. Por el contrario, si el error es atribuible al cliente, no procederá ningún ajuste retroactivo; y la nueva

tarifa entrará en vigor desde la fecha de notificación, una vez que el cliente haya presentado la documentación que justifique la modificación.

Durante la investigación, se identificó que el servicio de consumo de agua del cliente 51716XXX tiene el número de contrato 0000217000XX asociado al contador con número de serie 06153XXX en la AAA. Del sistema de gestión empresarial SAP ISU se desprende que, durante el período del 13 de marzo de 2009 al 17 de mayo de 2024, se generaron ocho investigaciones en la cuenta del cliente en las que se documentaron inconsistencias en la clasificación de las instalaciones, la sustitución de un contador y cambios en la tarifa. Esto, debido a que las instalaciones eran consideradas comerciales, por lo que la AAA facturaba una tarifa comercial, mientras se alegaba que el uso de estas era residencial.

A solicitud del cliente con fecha del 25 de agosto de 2015, la OGPe aprobó un permiso de uso residencial efectivo el 4 de septiembre del 2015, para las instalaciones donde ubicaba el contador 06153XXX. El ajuste para el cambio de tarifa de comercial a residencial fue realizado el 9 de septiembre de 2015, según se documentó en la orden de servicio 50702305 del 21 de agosto de 2015. Como resultado, el 9 de septiembre de 2015 y el 5 de octubre de 2015, se registraron los ajustes de crédito 565430 por \$622.96 y 570317 por \$1,068.40, respectivamente, por concepto de tarifa incorrecta en la cuenta del cliente. Sin embargo, no se estableció si la tarifa incorrecta obedecía a un error del cliente o de la AAA. Los ajustes retroactivos impactaron 24 facturas a nombre del cliente para un total de \$1,691.36. De estas, 22 facturas ascendentes a \$1,579.36 tenían entre 121 y 782 días de emitidas. Estos ajustes fueron realizados por el entonces Director Auxiliar de Servicios al Cliente en la Región Norte. De acuerdo con la normativa interna de la entidad los ajustes en facturas por cambios en tarifa son prospectivos si es un error del cliente o retroactivo si es un error de la AAA y sólo se podrían realizar ajustes hasta 120 días de emitida la factura original.

### *Efectos*

Las situaciones mencionadas ocasionaron los efectos siguientes:

1. Ajustes ascendentes a **\$1,691.00**, al impactar facturas retroactivas, en incumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

### *Causas*

Las situaciones mencionadas obedecieron a las causas siguientes:

1. No se determinó si la tarifa incorrecta fue resultado de un error imputable al cliente o a la AAA, lo cual es fundamental para aplicar correctamente la normativa.
2. Deficiencias de controles internos en los procesos de facturación y ajustes.

## **Hallazgo 2 - Falta de diligencia sobre las irregularidades identificadas en una cuenta de consumo de un cliente de la AAA**

## *Situación*

El 10 de febrero de 2025, el Director de Servicio al Cliente de la AAA informó que la orden de servicio inicial del cliente 51716XXX fue registrada para el año 2000; sin embargo, en el Sistema SAP ISU no se identificaron documentos en la solicitud de altas de servicios, debido a que en el 2009 la AAA realizó un cambio de sistema. Las facturas por consumo de agua del contador 06153XXX fueron emitidas a nombre del cliente 51716XXX, a pesar de que las instalaciones pertenecieron a sus padres hasta el 7 de mayo de 2021, según consta en la Escritura Núm. 31 de Compraventa e Hipoteca, otorgada el 19 de noviembre de 1998, y en la Escritura Núm. 19 del 7 de mayo de 2021. Debido a limitaciones en la información provista por la AAA, no fue posible validar las razones por las cuales el servicio de agua fue registrado a nombre del cliente 51716XXX.

Por otra parte, al cliente se le autorizó una tarifa residencial a partir de septiembre de 2015. Sin embargo, la información recopilada indica que las instalaciones donde se ubicaba el contador 06153XXX estuvieron arrendadas por el cliente durante los años 2019-2020 y 2024-2027. Para dichos períodos, no consta evidencia de que el cliente haya solicitado la baja del servicio; por el contrario, el servicio fue cancelado por falta de pago. Además, los informes de las investigaciones realizadas por empleados de la AAA en 2021 señalan que desde dichas instalaciones se llevaba a cabo una operación comercial.

Por otra parte, el Director de Servicio al Cliente de la AAA certificó que en el expediente 6668-911-1XXX se documentó un análisis relacionado con una irregularidad en el consumo de agua registrado por el contador 06153XXX. Del expediente surge que, entre el 13 de diciembre de 2019 y el 14 de octubre de 2021, mientras la cuenta del cliente 51716XXX permanecía cerrada por falta de pago, el 7 de septiembre de 2021 se registró la orden 60371XXX. En dicha orden se documentó que el contador estaba abierto e invertido, y que se detectó un salidero en un tubo de PVC.

El 21 de septiembre de 2021, se notificó al cliente una multa de \$1,250.00 por uso de agua sin servicio autorizado y se aumentó su fianza a \$3,000.00, lo que elevó su deuda a un total de \$8,832.85. Esto alegando que el cliente había violentado los Artículos 3.01, 6.03-7 y 7.01 del Reglamento sobre el uso de los servicios de acueductos y alcantarillado sanitario de Puerto Rico. No obstante, no se incluyó multa por violación al Artículo 6.04-3, Colocar a la inversa el contador asignado a la propiedad. Esto a pesar de que, las investigaciones de la AAA identificaron que el contador estaba invertido.

Posteriormente, el 12 de octubre de 2021, se eliminó la multa y se redujo la fianza a \$125.00, con base en la pérdida de agua atribuida a un salidero y en las alegaciones del cliente de que no le correspondía la deuda, ya que las instalaciones se encontraban arrendadas durante ese período. Como resultado, la deuda fue reducida a \$4,407.85. Además, a la mencionada fecha, 12 de octubre de 2021, se reconectó el servicio sin que constara en el expediente la formalización de un plan de

pago ni el pago completo del saldo adeudado. En septiembre de 2024, se constató que las instalaciones estaban siendo utilizadas para fines comerciales, ya que desde 2023 se encontraban arrendadas a una empresa de reciclaje, lo cual contradice la tarifa residencial que continuaba aplicándose.

Lo expuesto en este hallazgo podría estar en contravención a lo dispuesto en los Reglamentos 5129 y 8901 de la AAA. El Reglamento 5129 prohíbe expresamente que personas no autorizadas manipulen, alteren o interfieran con las instalaciones del sistema. Además, dispone para imposición de multas en situaciones en las que el servicio se registre a nombre de un tercero para evitar responsabilidades de pago. Por su parte, el Reglamento 8901 prohíbe cualquier manipulación o interferencia con las acometidas, contadores o sus accesorios, incluyendo la instalación del contador en posición inversa. Además, cuando el servicio ha sido suspendido por falta de pago y el cliente solicite la reconexión de este, éste deberá pagar la suma adeudada, los cargos por reconexión correspondientes y cualquier otro gasto incurrido por la Autoridad para poder ejecutar la suspensión del servicio, según las normas y procedimientos establecidos por la Autoridad.

### *Efectos*

Las situaciones comentadas pudieron ocasionar los efectos siguientes:

1. Costos por \$4,125.00 por concepto de irregularidades identificadas que no fueron sancionadas en su cuenta en incumplimiento con las leyes y reglamentos de la AAA.
2. Ingresos dejados de percibir por concepto de multa no impuesta, debido a irregularidad identificada en la investigación por concepto de contador invertido.

### *Causas*

Las situaciones comentadas obedecen o pudieron obedecer a las causas siguientes:

1. Los empleados y funcionarios que intervinieron en el expediente del cliente no cumplieron con la normativa interna de la entidad y no resguardaron en el archivo electrónico la información sobre los trámites realizados por este en la AAA, lo que representa una falta en los procedimientos de control y transparencia institucional.
2. Falta de supervisión adecuada sobre el personal responsable de la revisión y control de contratos de clientes, investigaciones, pagos y la correcta aplicación de las tarifas.

## **NORMATIVAS RELACIONADAS CON LOS HALLAZGOS**

---

Los hallazgos de nuestra investigación revelaron posibles infracciones a las leyes y reglamentos aplicables a la AAA, según se detalla a continuación:

1. **Ley Núm. 40-de 1 de mayo de 1945, según enmendada, Ley de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados**

**Sección 4. — Fines y Poderes.** (22 L.P.R.A. § 144)

*La Autoridad se crea con el fin de proveer y ayudar a proveer a los ciudadanos un servicio adecuado de agua y de alcantarillado sanitario y cualquier otro servicio o instalación incidental o propio de éstos. La Autoridad tendrá y podrá ejercer todos los derechos y poderes que sean necesarios o convenientes para llevar a efecto los propósitos mencionados, incluyendo, pero sin limitación, los siguientes:*

*[...]*

*(i) Determinar, fijar, alterar, imponer y cobrar, y como en esta Ley se provee, tarifas razonables, derechos, rentas y otros cargos por el uso de las instalaciones de la Autoridad, o por los servicios de agua, alcantarillado y otros artículos o servicios vendidos, prestados o suministrados por ella. La Autoridad contará con un término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de agua o de servicio de alcantarillado sanitario para notificar a los clientes residenciales o de pequeños negocios de errores en el cálculo de los cargos. Una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de dichos errores, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura de los contadores que registran el consumo de agua, que no pudieron ser detectados por dichos clientes y notificados a la Autoridad al momento de ocurrir. Se entenderá que un error pudo haber sido detectado por un cliente cuando éste provoca una reducción en el consumo que refleja su factura o en el importe de la misma es de por lo menos un cincuenta por ciento (50%) comparada con la factura inmediatamente anterior al error, sin que haya otra causa que justifique dicha reducción. Será responsabilidad del cliente que alegue otra causa, presentar evidencia para probar su ocurrencia y la forma como afectó su consumo de agua [...]*

2. **Reglamento 5129, Código sobre tomas o descargas clandestinas, hurto de agua, manipulación de contadores u otros accesorios propiedad de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, aprobado el 13 de octubre de 1994**

*Capítulo II Disposiciones Generales*

*Sección 2.02 – Prohibición de interferir con los sistemas de acueducto y alcantarillado.*

*Se prohíbe a toda persona, no autorizada, manipular, alterar, obstruir, desfigurar, mutilar, destruir o interferir con cualquier instalación o parte de dichos sistemas.*

*Capítulo III Relaciones comerciales de la Autoridad*

*Sección 3.03 Registrar servicio a nombre de otra persona*

*Registrar el servicio de un cliente a nombre de otra persona (tercero) cuyo efecto sea el que éste continúe disfrutando del servicio en el mismo lugar o el incumplimiento de la responsabilidad u obligación de pagar cualquier deuda acumulada, ya sea por cargos facturados u otros resultantes de la aplicación de Reglamentos de la Autoridad o de este Código, constituirá una violación y se aplicarán las multas y disposiciones de las secciones 4.01, 4.02, 4.03 y 4.04 de este Código tanto al tercero como al cliente deudor.*

#### *Sección 3.04 – Tomas y descargas clandestinas*

*Se prohíben las tomas y descargas clandestinas. La persona en uso de una toma y descarga clandestina pagara a la Autoridad el importe total del consumo estimado por servicio de acueducto y descargas al alcantarillado. Además, aplicaran las disposiciones de las Secciones 4.01, 4.02, 4.03 y 4.04 de este Código.*

#### *Sección 3.07 – Tomas y descargas clandestina, actividades para hurtar agua o alcantarillado.*

*Esta sección incluye las actividades que constituyen actos para hurtar agua o alcantarillado, así como tomas y descargas clandestinas.*

#### *Sección 4.02 Multas Administrativas por Infracciones*

*1- Toda persona que incurra en violación de este código y utilice los servicios de la Autoridad para fines residenciales estará sujeta a las siguientes multas:*

*a- Primera infracción - \$1,000.00*

### **3. Reglamento 8901, Reglamento sobre el uso de los servicios de acueductos y alcantarillado sanitario de Puerto Rico, aprobado el 27 de enero de 2017**

## **CAPÍTULO III – DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL.**

### **ARTÍCULO 3.01 – SOLICITUDES DE SERVICIO**

*1. Para obtener los servicios de acueducto o alcantarillado sanitario o de ambos, la persona someterá una solicitud por cualquier medio autorizado por la Autoridad.*

*2. Deberá cumplir con todos los requisitos establecidos por la Autoridad.*

*3. Al solicitar los servicios provistos por la Autoridad, la persona acepta los términos y condiciones establecidos por ésta.*

*4. La Autoridad brindará el servicio de acueducto o alcantarillado sanitario o de ambos, una vez el solicitante cumpla con todos los requisitos, la instalación para la cual se solicita el servicio tenga acceso a las líneas correspondientes y que los sistemas disponibles permitan la prestación de dichos servicios.*

### **ARTÍCULO 3.03 - PAGO POR LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTOS O ALCANTARILLADO SANITARIO O DE AMBOS**

[...]

2. Cualquier persona que haga uso del servicio de acueducto o de alcantarillado sanitario o de ambos, sin que medie una autorización de la Autoridad, será responsable del pago de los servicios utilizados, de los gastos administrativos, las multas administrativas correspondientes y cualquier otro cargo adicional relacionado. Además, deberá cumplir con las leyes que administra la Autoridad y los reglamentos emitidos al amparo de las mismas.

#### ARTÍCULO 3.04 – RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

Cuando el servicio ha sido suspendido por falta de pago y el cliente solicite la reconexión del mismo, deberá pagar la suma adeudada, los cargos por reconexión correspondientes y cualquier otro gasto incurrido por la Autoridad para poder ejecutar la suspensión del servicio, según las normas y procedimientos establecidos por la Autoridad.

#### ARTÍCULO 3.05 – RESPONSABILIDAD DE LOS CLIENTES

Todo cliente será responsable del pago por todos los servicios prestados bajo su nombre. Dicha responsabilidad continuará vigente, aun cuando el cliente haya dejado de utilizar los servicios y los mismos continúen siendo utilizados por otras personas, con o sin su consentimiento. Dicha responsabilidad cesará únicamente cuando el cliente haya solicitado debidamente el cese de los servicios y pagado cualquier deuda pendiente.

#### CAPÍTULO VI – PROHIBICIONES

[...]

#### ARTÍCULO 6.03 – ACTIVIDADES QUE CONSTITUYEN HURTO DE AGUA

[...]

7. Utilizar los servicios de acueducto sin que medie un servicio registrado.

[...]

10. Realizar cualquier acto en la acometida o en el contador que tenga el efecto de evitar que se registre la totalidad del consumo, o que tenga el efecto de obtener el servicio de acueducto en una propiedad a la cual se le suspendió o discontinuó el servicio, o que no tiene el mismo registrado.

#### ARTÍCULO 6.04 – MANIPULACIÓN O INTERFERENCIA DE ACOMETIDAS, CONTADORES Y SUS ACCESORIOS

Se prohíbe toda manipulación o interferencia con las acometidas, contadores o dispositivos de detección o sus accesorios por parte de personas que no sean representantes autorizados de la Autoridad, sin limitarse a las siguientes actividades:

[...]

3. Colocar a la inversa el contador asignado a la propiedad.

## CAPÍTULO VII – ACCIONES PARA REQUERIR EL CUMPLIMIENTO

### ARTÍCULO 7.01 – MULTAS ADMINISTRATIVAS Y OTROS CONCEPTOS

*Toda persona que viole las leyes que administra la Autoridad, o los reglamentos promulgados al amparo de las mismas, o este Reglamento, será penalizada con multas administrativas que no serán menor de doscientos cincuenta dólares (\$250.00) ni excederán de cinco mil dólares (\$5,000.00) por cada violación; a menos que la ley o reglamento incumplido establezca una penalidad mayor. Además, será responsable del pago por servicios recibidos y no facturados, y los gastos administrativos incurridos y el incremento en depósito o fianza según aplique.*

4. **Procedimiento 617, Orientación, trámites y actualización de datos de una cuenta de cliente del Manual de Servicios al Cliente, aprobado el 14 de diciembre de 2009**

#### DISPOSICIONES GENERALES

[...]

6. *Todo cliente que realice una petición de cambio en la tarifa y se haya asignado una categoría incorrecta de cliente (residencial por comercial, industrial o viceversa) por causas atribuibles a la Autoridad, se harán ajustes retroactivos a favor del cliente desde que se aplicó el cambio de tarifa. Si la causa es atribuible al cliente, no se hará ajuste retroactivo. La vigencia de la nueva tarifa será a partir de la fecha de notificación en la que el cliente provea la información o documentos que justifiquen el cambio.*

## CONCLUSIÓN

---

La evaluación y análisis de los documentos e información recopilada demostró deficiencias administrativas en la AAA, toda vez que, se realizaron ajustes retroactivos en facturas por concepto de cambio de tarifa de comercial a residencial, en contravención con las leyes y reglamentos aplicables de la AAA. Estas acciones representaron un incumplimiento de la Ley Núm. 40-1945, así como de los Reglamentos 5129 y 8901, por parte de los empleados y funcionarios de la Directoría de Servicios al Cliente que intervinieron durante el período examinado. Asimismo, se observó una cultura de impunidad entre funcionarios y empleados de la entidad ante las deficiencias e irregularidades detectadas en la cuenta del cliente, las cuales no fueron debidamente sancionadas, comprometiendo el cumplimiento normativo. En conclusión, estas actuaciones se apartan del marco legal y reglamentario que rige las operaciones de la entidad, lo que podría impactar negativamente la relación con otros clientes y afectar la credibilidad de la AAA.

En virtud de los deberes, facultades y poderes conferidos en el Artículo 7, incisos (r) y (x) y Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas correspondientes ante el incumplimiento de las normativas aplicables en relación con los hallazgos detallados en el presente informe. Asimismo, se solicita a

la autoridad nominadora que notifique a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y política pública del Gobierno de Puerto Rico.

Esta determinación no limita las prerrogativas de la OIG de realizar referidos a otras agencias fiscalizadoras, así como de requerir a cualquier entidad sujeta a nuestra jurisdicción la adopción de medidas correctivas u otras delegadas. En cuanto a ello, será responsabilidad de la gerencia corregir las deficiencias señaladas para evitar que situaciones como las descritas en el presente informe se repitan.

## **RECOMENDACIONES**

---

### **A la Junta de Directores de la AAA**

1. Evalúe las acciones del Director Auxiliar de Servicio al Cliente Área Norte durante el período examinado y establezca las sanciones que correspondan, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 40-1945.
2. Se asegure que el Presidente Ejecutivo de la AAA cumpla con las recomendaciones 1 a la 4, de manera que se corrijan y no se repitan las situaciones señaladas en los hallazgos 1 y 2.

### **Al Presidente Ejecutivo de la AAA**

3. Evalúe el contenido de este informe y determine las acciones administrativas que correspondan contra los empleados y funcionarios que intervinieron con la cuenta del cliente 51716XXX, y no garantizaron el cumplimiento con la política pública, las leyes y reglamentos aplicables. (Hallazgos 1 y 2)
4. Evalúe y determine si al cliente 51716XXX le corresponde una tarifa comercial tomando en consideración el uso comercial de las instalaciones donde está ubicado el contador con número de serie 06153XXX. (Hallazgo 2)

La AAA debe proceder con las acciones correctivas de estas recomendaciones a partir del día siguiente al recibo de la solicitud del Plan de Acción Correctiva (PAC). El incumplimiento con esta recomendación será considerado como criterio suficiente para iniciar un proceso administrativo conforme a la Ley Núm. 15-2017 y sus reglamentos. Independientemente a la documentación suministrada por la AAA, en el procesamiento y seguimiento del PAC, personal de la OIG podrá realizar visitas sin aviso previo a la entidad para validar o confirmar el cumplimiento, o determinar incumplimiento con el PAC.

# APROBACIÓN

---

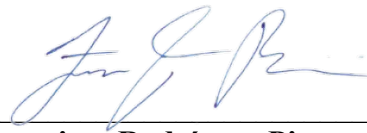
El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por la Ley Núm. 15-2017, antes citada. Será responsabilidad de los funcionarios, empleados o cuerpo rector del Gobierno de cada entidad gubernamental, observar y procurar que se cumpla cabalmente con la política pública. De la misma manera, establecer los controles y mecanismos adecuados para garantizar su cumplimiento. Será el deber, además, de cada uno de éstos y de los demás funcionarios y servidores públicos, el poner en vigor las normas, prácticas y estándares que promulgue la OIG, así como de las recomendaciones, medidas y planes de acción correctiva que surjan de las evaluaciones.

Hoy, 27 de octubre de 2025, en San Juan, Puerto Rico.



---

**Ivelisse Torres Rivera, CIG, CIA, CFE, CICA**  
Inspectora General



---

**Lcdo. Francisco Rodríguez Pina, LL.M, CIGI**  
Director Área de Querellas e Investigación

# INFORMACIÓN GENERAL



## MISIÓN

Ejecutar nuestras funciones de manera objetiva, independiente y oportuna promoviendo mejorar la eficiencia, eficacia e integridad de las entidades bajo nuestra jurisdicción y el servicio público.



## VISIÓN

Fomentar una cultura de excelencia mediante la capacitación, observación, fiscalización y desarrollo de sanas prácticas administrativas. Mantener los acuerdos con entidades locales e internacionales para fomentar acciones preventivas en el monitoreo continuo de los fondos del Gobierno de Puerto Rico.



## INFORMA

La Oficina del Inspector General tiene el compromiso de promover una sana administración pública. Por lo que, cualquier persona que tenga información sobre un acto irregular o falta de controles internos en las operaciones de la Rama Ejecutiva, puede comunicarse a la OIG a través de:

**Línea confidencial:** 787-679-7979

**Correo electrónico:** [informa@oig.pr.gov](mailto:informa@oig.pr.gov)

**Página electrónica:** [www.oig.pr.gov/informa](http://www.oig.pr.gov/informa)

## CONTACTOS



PO Box 191733  
San Juan, Puerto Rico  
00919-1733



787-679-7997



Ave Arterial Hostos 249  
Esquina Chardón Edificio ACAA  
Piso 7, San Juan, Puerto Rico



[consultas@oig.pr.gov](mailto:consultas@oig.pr.gov)



[www.oig.pr.gov](http://www.oig.pr.gov)