

000001



Constancia de Recepción

Caso No.: 100275
Oficina: Oficina Central

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor: _____

DUI: _____

Documento Alternativo: _____

No. Documento Alternativo: _____

>> Datos de Residencia

Dirección: _____

Constitución: _____

Departamento: _____

Municipio: _____

Teléfono: _____

Celular: _____

>> Datos de Notificación

Dirección: _____

Constitución: _____

Departamento: _____

Municipio: _____

Teléfono: _____

Representante: _____

DUI del representante: _____

Teléfono del representante: _____

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor: _____

Dirección: _____

Punto de Referencia: _____

Departamento: _____

Municipio: _____

Teléfono: _____

>> Datos de la Denuncia

Clasificación del caso: Denuncia Personal

Fecha de Ingreso: 23/04/2013 12:08:53 p.m.

Forma de recepción: Verbal

Sector: Agua potable

Categoría: Suministro de agua

Motivo: Cargo o cobro indebido

Número de Cuenta: _____

Número de comprobante: _____

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?

El Representante de la consumidora manifiesta que no está de acuerdo con el cobro de los recibos de de enero de 2013 por \$482.72, 272 mts3 y de diciembre de 2012 por, por \$847.04, porque le han facturado 479 mts3; siendo este equivalente a un consumo aproximadamente 9 veces mayor que el del consumo de los 3 meses anteriores. Este consumo, 479 mts3 equivale a

479,000 litros: Con fecha 29/10/2012 se había recibido una inspección de para determinar causas del anormal consumo expresado; la inspección comprobó que toda la instalación se encontraba en buen estado, salvo mínimas fugas que de ninguna manera justificaban el consumo aludido; la inspectora dictamino buen funcionamiento e instalación del medidor; sin hacer ninguna medición técnica del mismo y concluyó que el alto consumo se debía a "fuga interna"; informa que el 29/11/2012 se presentó en la oficinas del proveedor ubicadas en con el objeto de solicitar revisión del medidor el No. de reclamo fue el el 03/12/2012, se hizo por parte de una nueva inspección, con similar procedimiento de la anterior y cuya conclusión fue siempre que el alto consumo se debía a "derrame interno", el cual se cuantifico en 9 litros por minuto, equivalentes a 12.96 metros cúbicos por día, unos 70 barriles por día; los inspectores constataron que toda la instalación se encontraba en buen estado y le recomendaron cambio del medidor, informa que otra vez recurrió a las oficinas de y la persona que lo atendió estuvo de acuerdo con el cambio de medidor, lo cual hizo, comprando además una válvula desairadora para ser instalada antes del medidor, llevó ambos equipos a dichas oficinas; en esa ocasión le solicitó a la persona que lo atendió que no fuera removido el medidor que estaba instalado y que el nuevo se conectara en serie, para poder confirmar la reproductividad y precisión en las lecturas, a lo cual el proveedor accedió. En tanto procedió a contratar servicios de ingeniería para revisar la instalación interna de la casa, conectando cajas de corte en los diferentes ramales, y una caja central donde fue instalada una válvula de corte, un monómetro y una válvula desairadora; la revisión hecha con mucho detalle, encontró efectivamente fugas en instalaciones que aforadas muy aproximadamente se valoraron en 0.2 litros por minuto, y una fuga externa en la Jardinería del orden de 1.5 litros por minuto. Todas ellas fueron corregidas y subsanadas; dichas fugas no corresponden a la estimada en la inspección, del orden de 9 litros por minuto; se hizo ver a los inspectores en ambas oportunidades que hay periodos en que las presiones del suministro alcanzan las 90 y 100 libras de presión y que se observa aire en las tuberías y en los grifos; además se observan choques de cloro que sobrepasan los 50 partes por millón, frecuentes por las mañanas y en los fines de semana; ciertamente la presión nominal de diseño de las tuberías es suficiente para soportar tales presiones, pero ello cuando se tiene flujo laminar en régimen permanente; no así cuando se dan choques por cavitación o vibración, afectando entonces las juntas y ocasionando fugas y derrames. La válvula de desfogue y el medidor fueron instalados, la 1ª sin previo conocimiento y el 2ª el 24/12/2013* y sin esperar a que se hicieran presentes procedió a la instalación, desinstalando el que estaba, además procedieron a retirar la válvula de corte que es propiedad de la consumidora.

¿Dónde ocurrió?

¿Cuándo ocurrió?

En los meses de diciembre de 2012 y enero de 2013.

¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?

Buen Servicio

¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?

Sí, pero no ha obtenido respuesta.

>> Documentos presentados

- Documento identidad
- Factura
- Contrato
- Poder
- Otros

>> Pretensión

- Devolución de dinero

Monto reclamado: \$ 1329.76

Detalle de la pretensión:

El Representante de la consumidora solicita que se aplique la Ley a por incumplimiento a

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP."

000045



Caso 100275

FD-Rat-01

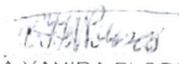
Acta de Ratificación de Denuncia

Yo, _____, mayor de edad, _____ de domicilio de _____ con Documento Único de Identidad número _____ actuando en calidad de aboderada de la Señora _____ con Carne de Residente número _____, en calidad que demuestra con la presentación de Poder General Judicial con Facultades Especiales otorgada por _____ a favor de _____, ante los oficios notariales del Lic. _____, en fecha Veintidós de abril dos mil trece, RATIFICO la denuncia contra _____, a fin que la Defensoría del Consumidor inicie las diligencias de Conciliación.

Para efectos de dar cumplimiento al art. 110 LPC, pruebo la relación contractual de consumo con _____ presentando:

- 1.- Fotocopia de Carne de Residente
- 2.- Fotocopia de Documento Únicos de Identidad, confrontadas con su original.
- 3.- Fotocopia de Escritura Pública de Poder General Judicial con Facultades Especiales, otorgada por _____ a favor de _____, ante los oficios notariales del Lic. _____, en fecha Veintidós de abril dos mil trece, confrontadas con su original.
- 4.- Fotocopia de Testimonio de Escritura de Compraventa, otorgada el veintisiete de enero de dos mil tres antes los oficios notariales del Doctor José Domingo Méndez, confrontadas con su original.
- 5.- Fotocopia de factura de la cuenta número _____ confrontada con su original.
- 6.- Fotocopia de Comprobante de Reclamo.

San Salvador, a los veintitrés días del mes de abril de dos mil trece.


BERTÁ YANIRA FLORES NOLASCO

Apoderado

Técnico Legal





FD-Conc-08

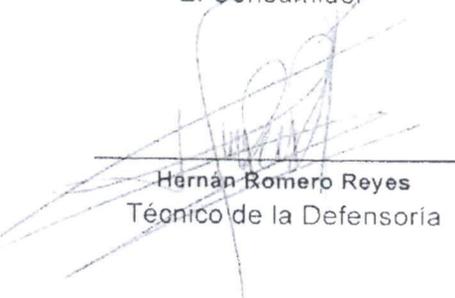
Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria

CASO No. 100275

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día quince de mayo de dos mil trece, en presencia del conciliador asinado por la Defensoría del Consumidor **Hernán Romero Reyes**, se presentó el señor _____ mayor de edad, quien se identifica con su DUI: _____ en su calidad de Apoderado de la consumidora _____ calioad que demuestra con la presentación de Poder General Judicial, ante los _____ en su calidad de Apoderada General Administrativa de la _____ calidad que demuestra con la presentación de Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo con Cláusula Especial, de fecha quince de agosto de dos mil once, otorgado por el señor _____ en su calidad de _____ de la institución antes referida; también participó en esta audiencia _____, en su _____ que en base a la denuncia presentada con fecha veintitres de abril de dos mil trece por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria. Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, se suspende audiencia en el sentido que 1- Se analice por parte de _____ cartas reclamo que ha enviado el consumidor a presidencia de _____ 2-además que se haga análisis de medidor que estaba instalado en la cuenta _____ el cual está actualmente en poder del consumidor; 3- Se investigue el retiro de una válvula propiedad del consumidor, que según el mismo fue retirada por inspector del proveedor, abordaremos la deliberación del caso en próxima audiencia. Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta, se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito, y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, para constancia de ello se firma.

El Consumidor

Representante del Proveedor



Hernán Romero Reyes
 Técnico de la Defensoría

Técnico de .



FD-Conc-08

Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria

CASO No. 100275

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las diez horas con veintitres minutos del día tres de junio de dos mil trece, en presencia del conciliador asignado por la Defensoría del Consumidor, **Hernán Romero Reyes**, se presentó el señor _____ quien se identifica con su DUI: _____

acreditado ya en el proceso, y se presentó _____ abogado, de este domicilio, quien se identifica con su DUI número _____ calidad de Apoderado General Administrativo de _____, calidad que demuestra con la _____

presentación de Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo con Cláusula Especial, de fecha quince de agosto de dos mil once, otorgado por el señor _____ en su calidad de Presidente de la _____ de la institución antes referida; también participó en esta audiencia _____

que en base a la denuncia presentada con fecha veintitres de abril de dos mil trece por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria. Luego que las partes intercambiaran sus puntos de vista, **se suspende audiencia en el sentido que se de seguimiento a cartas presentadas por el consumidor dirigidas _____ se enviará también una inspección de hechos a la presente cuenta, además proveedor documentará informes técnicos: inspecciones, análisis de medidor, proveedor entrega medidor anterior que estuvo instalado en la cuenta del consumidor, cuyo número de serie _____ cuenta**

Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido de la presente acta, se ha cerciorado de la conformidad de las partes con lo que en ella está escrito, y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, para constancia de ello se firma.

El Consumidor

Representante del Proveedor

Hernán Romero Reyes
Técnico de la Defensoría

Técnico del proveedor

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP"

1353-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR; Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las once horas con veintiún minutos del nueve de agosto de dos mil trece.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias, de referencia uno cero cero dos siete cinco (100275), remitido en fecha ocho de agosto de dos mil trece, constando de 80 folios.

En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por la señora [redacted] conocida por [redacted] por medio de su apoderado el [redacted]

en contra de la [redacted]

[redacted], en la que el apoderado de la consumidora aduce cobros excesivos por alto consumo en la factura con fecha de emisión veinticuatro de noviembre de dos mil doce, correspondiente al período del veintitrés de octubre al veintiuno de noviembre del mismo año, por un monto de ochocientos cuarenta y siete dólares con cuatro centavos (\$847.04), con un consumo de cuatrocientos setenta y nueve metros cúbicos (479m³); y en la factura emitida el día veintidós de diciembre de dos mil doce, en el período comprendido del veintidós de noviembre al veintiuno de diciembre de dos mil doce, por un monto de cuatrocientos ochenta y dos dólares con setenta y dos centavos (\$482.72), y un consumo de doscientos setenta y dos metros cúbicos (272m³).

Además, señala que el consumo facturado en ambos meses, es nueve veces mayor al facturado en los tres meses anteriores. Aduce, que el día veintinueve de octubre de dos mil doce, se realizó una inspección de parte de [redacted], en la vivienda, para determinar las causas del alto consumo generado, en la que se comprobó que había fugas, pero que eran mínimas, las que de ninguna manera justificaban los altos consumos facturados.

Por otro lado, alega que se dictaminó el buen funcionamiento del medidor, sin hacer medición técnica del mismo, y se concluyó que la causa del aumento en el consumo era una fuga interna, por lo que solicitó inspección del medidor, la que se llevó a cabo el día tres de diciembre de dos mil doce, concluyendo que había derrame interno y recomendando cambiar el medidor, instalándose éste con una válvula desaireadora que se colocó antes del medidor, por lo que se solicitó a los empleados de [redacted] que no se removiera el medidor que estaba instalado, con el objeto de comprobar la precisión en las lecturas de ambos aparatos.

Además, asegura se instalaron en la casa "cajas de corte" en los diferentes ramales, y una caja central en la que fue instalada una válvula de corte, un manómetro y una válvula desaireadora. Las fugas encontradas se valoraron en cero punto dos litros por minuto, y una fuga externa en la jardinería de uno punto cinco litros por minuto, que fueron reparadas, y se hizo del conocimiento de los inspectores que ha habido períodos en que las presiones del suministro alcanzaron de noventa a cien *psig*. (*pounds per square inch gauge*, que significa libras fuerza por pulgada cuadrada) lo que fue comprobado por éstos, así como residuos de cloro, que pudo afectar el material de las empaquetaduras, ocasionando fugas y derrames.

Finalmente, el apoderado de la denunciante, sostiene que la válvula de desfogue fue instalada sin previo conocimiento y, el nuevo medidor se instaló el día veinticuatro de diciembre de dos mil doce,

retirando, además en dicha ocasión, una válvula de corte que se encontraba colocada antes del medidor. Agrega, que el día treinta y uno del mismo mes y año, recibieron una factura acumulada por un valor de mil trescientos veintinueve dólares con setenta y seis centavos (\$1,329.76); con lo que no está de acuerdo, por lo que solicita que se abone a cuenta las cantidades que han sido cobradas indebidamente, y se reconozcan los gastos en los que ha incurrido la consumidora.

La relación contractual preexistente a la denuncia, ha quedado evidenciada por medio del acta de conciliación sin acuerdo, agregada a folios 70, de las diligencias seguidas por el Centro de Solución de Controversias.

El hecho anterior, de ser cierto, podría perfilarse como una posible práctica abusiva prevista por el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, consistente en realizar cobros indebidos, lo cual daría lugar a que se configure la infracción prevista por el artículo 44 letra e) de la LPC, lo que, de comprobarse, podría implicar la imposición de la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa.

Como consecuencia de lo anterior, este Tribunal Sancionador RESUELVE:

a) *Iniciése* el procedimiento sancionatorio en relación a la denuncia presentada por la señora _____, conocida por _____, por medio de su apoderado el señor _____, contra la _____ ANDA-, motivada por el hecho y posible infracción antes relacionados.

b) *Cítese* a la _____ para que comparezca por medio de su representante legal o apoderado, a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de este auto, respecto a los hechos atribuidos en su contra; si dicho escrito no es presentado por el apoderado o representante legal de la proveedora, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario.

c) De conformidad a los artículos 288, 310 y 317 del Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, de aplicación supletoria en este procedimiento, *previéndosele* a la proveedora que, al contestar la audiencia conferida, presente la prueba documental que obre en su poder relacionada con los hechos denunciados. En caso, no disponga de dicha prueba en el citado plazo, deberá proponerla indicando su contenido y el mecanismo mediante el cual se incorporará al procedimiento.

Entre la documentación, la proveedora deberá presentar: a) registro de las inspecciones llevadas a cabo en el inmueble de la cuenta número _____, a nombre de la sociedad _____ durante el período de mayo de dos mil doce a la fecha de notificación del presente auto; b) historial de lecturas y consumos de la citada cuenta, correspondiente al período antes relacionado; c) ficha de catastro de la referida cuenta; d) formularios para la lectura de medidores o _____ el año dos mil doce al dos mil trece; y, e) resultado del análisis técnico efectuado

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en las letras "a", "f" y "g" del artículo 24 de la LAIP."

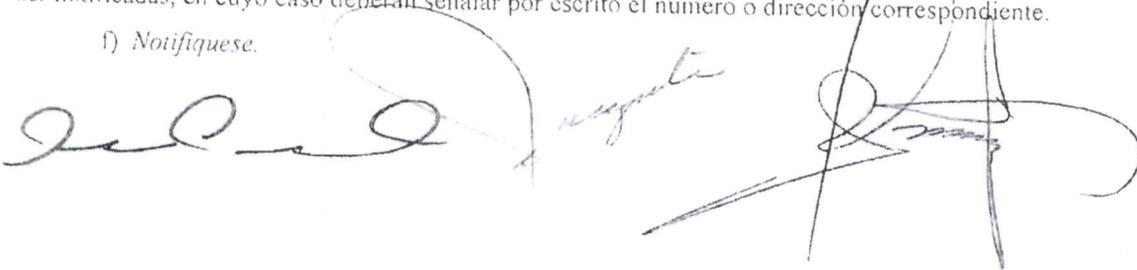
al medidor de la cuenta de la referida sociedad. Dichas certificaciones deberán ser emitidas -suscritas y selladas- por los encargados de los departamentos respectivos.

d) *Otórguese* el derecho a la consumidora directamente o a través de su apoderado para su plena intervención que conforme a la ley le corresponde, para que puedan comparecer como interesados en el procedimiento sancionatorio, que este Tribunal lleva contra [redacted]. De igual manera, previéndosele que, en el plazo de tres días contados a partir del día siguiente al de la notificación de este auto, presente a este Tribunal cualquier otro documento del cual disponga en relación al presente caso. Lo anterior, mediante escrito que deberá ser presentado personalmente; o la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario.

Debe aclararse que en caso de ser imposible la comparecencia de la consumidora o de su apoderado, en este procedimiento, las resoluciones de este Tribunal le serán notificadas, de conformidad a la ley y a los tratados internacionales de protección sobre los derechos del consumidor que el Estado Salvadoreño ha ratificado.

e) *Hágase* del conocimiento de la proveedora y de la consumidora que conforme el artículo 104, inciso segundo de la LPC, pueden recibir notificaciones y otros actos de comunicación de este Tribunal Sancionador a través de fax o bien el medio técnico electrónico, magnético o de cualquier otra naturaleza para ser notificadas, en cuyo caso deberán señalar por escrito el número o dirección correspondiente.

f) *Noifiquese.*



PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LO SUSCRIBEN

E.



Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).

1353-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las doce horas con doce minutos del día doce de diciembre de dos mil trece.

A sus antecedentes el escrito firmado por la [redacted] presentado el día veintiocho de noviembre de dos mil trece. Por agregada la documentación que con dicho escrito anexa, la cual consta de Fs. 151 a Fs. 155 del presente expediente.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 1353-13, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la [redacted] conocida por [redacted] por medio de su apoderado, el señor [redacted] contra la [redacted] por supuesta infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

Leídos los autos; y, considerando:

I. En esencia, el apoderado de la consumidora alegó cobros excesivos por alto consumo en la factura con fecha de emisión veinticuatro de noviembre de dos mil doce, correspondiente al período del veintitrés de octubre al veintiuno de noviembre del mismo año, por un monto de ochocientos cuarenta y siete dólares con cuatro centavos (\$847.04), con un consumo de cuatrocientos setenta y nueve metros cúbicos (479m³); y en la factura emitida el día veintidós de diciembre de dos mil doce, correspondiente al período comprendido del veintidós de noviembre al veintiuno de diciembre de dos mil doce, por un monto de cuatrocientos ochenta y dos dólares con setenta y dos centavos (\$482.72), y un consumo de doscientos setenta y dos metros cúbicos (272m³).

Además, señaló que el consumo facturado en ambos meses, es nueve veces mayor al facturado en los tres meses anteriores. Manifestó, que el día veintinueve de octubre de dos mil doce, se realizó una inspección de parte de [redacted] en la vivienda, para determinar las causas

del alto consumo generado, en la que se comprobó que había fugas, pero que eran mínimas, las que de ninguna manera justificaban los altos consumos facturados.

Por otro lado, alegó que se dictaminó el buen funcionamiento del medidor, sin hacer medición técnica del mismo, y se concluyó que la causa del aumento en el consumo era una fuga interna, por lo que solicitó inspección del medidor, la que se llevó a cabo el día tres de diciembre de dos mil doce, concluyendo que había derrame interno y recomendando cambiar el medidor, instalándose éste con una válvula desaireadora que se colocó antes del medidor, por lo que se solicitó a los empleados de [redacted] que no se removiera el medidor que estaba instalado, con el objeto de comprobar la precisión en las lecturas de ambos aparatos.

Además, aseguró que instalaron en la casa "cajas de corte" en los diferentes ramales, y una caja central en la que fue instalada una válvula de corte, un manómetro y una válvula desaireadora. Las fugas encontradas se valoraron en cero punto dos litros por minuto, y una fuga externa en la jardinería de uno punto cinco litros por minuto, que fueron reparadas, y se hizo del conocimiento de los inspectores que ha habido períodos en que las presiones del suministro alcanzaron de noventa a cien *psig*. (*pounds per square inch gauge, que significa libras fuerza por pulgada cuadrada*) lo que fue comprobado por éstos, así como residuos de cloro, que pudo afectar el material de las empaquetaduras, ocasionando fugas y derrames.

Finalmente, el apoderado de la denunciante, sostuvo que la válvula de desfogue fue instalada sin previo conocimiento y, el nuevo medidor se instaló el día veinticuatro de diciembre de dos mil doce, retirando, además, en dicha ocasión, una válvula de corte que se encontraba colocada antes del medidor. Agregó, que el día treinta y uno del mismo mes y año, recibieron una factura acumulada por un valor de mil trescientos veintinueve dólares con setenta y seis centavos (\$1,329.76); con lo que no está de acuerdo, por lo que solicita que se abone a cuenta las cantidades que han sido cobradas indebidamente, y se reconozcan los gastos en los que ha incurrido la consumidora.

De conformidad a lo establecido en los artículos 110 y siguientes de la LPC, se intentó que la consumidora y la proveedora llegaran a un arreglo amistoso a través de los medios alternos de solución de conflictos; no obstante, dado que las partes no lograron ningún acuerdo, el Centro de Solución de Controversias remitió el expediente administrativo N° 100275 a este Tribunal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 143 letra c) de la LPC.

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP.

Por auto de las once horas con veintiún minutos del día nueve de agosto de dos mil trece, se admitió la denuncia de la
 Bonzani de Badía, contra la
 circunscribiéndose la admisión de la referida denuncia, a la posible comisión de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por supuesta realización de prácticas abusivas consistentes en cobros indebidos en el servicio de agua potable, lo cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 47 de la LPC.

En el mismo auto, se citó a la proveedora presuntamente infractora, para que dentro del plazo que señala el artículo 145 de la LPC, por medio de su representante legal o apoderado ejerciera su derecho de defensa sobre la infracción administrativa denunciada en su contra. Asimismo, se le previno que, al contestar a la audiencia conferida, presentara a este Tribunal la prueba documental que obrara en su poder sobre los hechos denunciados. Además, se le solicitó que presentara a este órgano la siguiente documentación: (a) registro de las inspecciones llevadas a cabo en el inmueble de la cuenta número

a nombre de la sociedad
 durante el período de mayo de dos mil doce a la fecha de notificación de dicho auto; (b) historial de lecturas y consumos de la citada cuenta, correspondiente al mismo período; (c) ficha de catastro de la referida cuenta; (d) formularios para la lectura de medidores o
 correspondientes al año dos mil doce y dos mil trece; y, (e) resultado del análisis técnico efectuado al medidor de la cuenta de la referida sociedad.

En el mismo auto, se dio intervención a la
 por
 en carácter de interesada en el presente procedimiento, y se le previno que presentara a este Tribunal la documentación de la cual dispusiera en relación al presente caso.

En uso del derecho de defensa,
 presentó el escrito de folios 88, mediante el cual expresó que no eran ciertos los hechos denunciados por el apoderado de la consumidora, pues los cobros efectuados por la prestación del servicio de agua son correctos ya que corresponden a consumos reales. A dicho escrito anexó la documentación que se encuentra agregada de folios 89 a 91 del presente expediente. Por su parte, la

consumidora no atendió al requerimiento efectuado por este Tribunal, no obstante haber sido legalmente notificada, tal como consta en acta agregada a folio 86.

Mediante auto de las once horas con veintiún minutos del día seis de septiembre de dos mil trece, se tuvo por parte a la [redacted] por medio de su apoderado, el li. [redacted] se tuvo por contestada la audiencia conferida. Asimismo, se abrió a pruebas el procedimiento de mérito por el plazo de ocho días hábiles y, nuevamente, se solicitó a la referida proveedora que, durante el término probatorio, presentara a este Tribunal la siguiente documentación: (a) registro de las inspecciones llevadas a cabo en el inmueble de la cuenta número [redacted]

a nombre de la [redacted] durante el período de mayo de dos mil doce a la fecha de notificación de dicho auto: (b) historial de lecturas y consumos de la citada cuenta, correspondiente al mismo período; (c) ficha de catastro de la referida cuenta; (d) formularios para la lectura de medidores o [redacted] correspondientes al año dos mil doce y dos mil trece; y, (e) resultado del análisis técnico efectuado al medidor de la cuenta de la referida sociedad. Finalmente, se ordenó realizar una inspección en el inmueble ubicado en [redacted]

[redacted] por lo que se solicitó a la Defensoría del Consumidor, que proporcionara el nombre de un perito, para llevar a cabo dicha diligencia.

Al respecto, por parte de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, se presentó el escrito de folios 96, por medio del cual se propuso al Ingeniero José Luis Campos Reyes, técnico de la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado, para llevar a cabo la diligencia requerida por este Tribunal.

Durante el término probatorio, la [redacted] presentó el escrito de folios 97 y 98, junto con la documentación que anexó al mismo, la cual consta de Fs. 100 a Fs. 131.

Por resolución del día veintiocho de octubre de dos mil trece, se dio intervención a la [redacted] en el carácter en que compareció y, se nombró al Ingeniero José Luis Campos Reyes para que practicara la inspección en el inmueble ubicado en [redacted]

a efecto de verificar el estado y funcionamiento del suministro de agua potable en la vivienda antes mencionada. Dicho nombramiento consta en acta agrega a folios 136 del presente expediente.

En relación a lo anterior, el apoderado de la r

presentó el escrito de folios 137, por medio del cual se opuso a la ejecución de la inspección ordenada por este Tribunal.

Mediante resolución de fecha seis de noviembre de dos mil trece, se ordenó entregarle al perito nombrado, una copia simple del presente expediente, a efecto de realizar un examen técnico del mismo. Así, el informe del análisis del expediente, el cual consta de folios 143 a 145.

Por auto del día trece de noviembre de dos mil trece, se corrió traslado a la

a efecto de que se pronunciaran respecto al informe pericial antes relacionado. Asimismo, se le solicitó a la proveedora denunciada que presentara a este Tribunal, la documentación siguiente: (a) certificación del informe sobre la metodología utilizada para determinar el caudal de derrame de nueve litros por minuto de fecha cuatro de diciembre de dos mil doce, en la cuenta número

(b) certificación del procedimiento empleado para analizar el medidor de la cuenta antes relacionada, en la "inspección histórica por cuenta" de fecha veintinueve de mayo de dos mil trece; y; (c) programa escrito, que incluya la descripción de los ensayos para la determinación del error de medición, la pérdida de presión y la resistencia al desgaste, en cumplimiento a la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO23.46.03:09 denominada Medición de flujo de agua en conductos cerrados totalmente llenos. Medidores para agua fría y caliente.

Finalmente, presentó el escrito de folios 149 y 150, mediante el cual incorporó la documentación que se encuentra agregada de Fs.151 a Fs.155.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final respectiva, según lo dispuesto en el artículo 147 de la LPC.

II. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este Tribunal estriba en determinar si la

ha realizado prácticas abusivas consistentes en cobros indebidos en el servicio de agua potable, lo cual, en caso de establecerse, configuraría la infracción prescrita en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC y, consecuentemente, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la mencionada ley.

III. Ahora bien, previo a analizar en profundidad la denuncia de mérito y los argumentos en los que la proveedora fundamenta su posición en este procedimiento, resulta necesario hacer algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionadora y el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador (1); posteriormente, se hará referencia al bien del agua y su relación con el servicio público (2); para luego hacer un breve relato de los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de la infracción contemplada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC (3); y, finalmente, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, determinar si la proveedora denunciada cometió la infracción atribuida.

1. Sobre el *ius puniendi* del Estado.

A. La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente –v.gr. la sentencia de fecha 13-VII-2011, en el amparo 16-2009– ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* –esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos–, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*.

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* “mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas”.

Así, sobre la base del artículo 79 de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas

jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses –de orden colectivo o individual– considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

B. En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, en la sentencia de fecha 20-I-2012, en el amparo 47-2009, se sostuvo que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: *i)* la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); *ii)* debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); *iii)* los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y *iv)* la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

2. Respeto del suministro de agua potable.

El suministro de agua es tan esencial para la vida humana que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (CESCR), declaró en el año 2002 que *el acceso al agua es un derecho humano*, constituyendo un objetivo en sí mismo, *fundamental para el logro de otros derechos humanos como la salud, la alimentación y una vida digna.*

En ese orden de ideas, el Comité estableció que el derecho al agua se encuadra claramente en la categoría de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la supervivencia. Dicho derecho está indisolublemente asociado al derecho a la salud, en atención a lo establecido en el inciso 1º del artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Asimismo, se ha interpretado que el derecho al agua está vinculado al derecho a una vivienda y alimentación adecuada, de conformidad a lo regulado en el inciso 1 del artículo 11 del Pacto. Este derecho también debe considerarse conjuntamente con otros derechos consagrados en la Carta Internacional de Derechos Humanos, la cual está constituida por los instrumentos siguientes: "Declaración Universal de Derechos Humanos", "Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos", "Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales" y sus respectivos protocolos opcionales –los documentos citados anteriormente han sido ratificados por El Salvador, y actualmente se encuentran vigentes–, entre los que ocupa un lugar primordial el derecho a la vida y a la dignidad humana.

Tal como se expresó anteriormente, el derecho al agua ha sido reconocido en un gran número de instrumentos jurídicos internacionales de los cuales el Estado salvadoreño es parte. V.Gr., en el inciso 2 del artículo 14 de la "Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer", se dispone que los Estados partes asegurarán a las mujeres el derecho a *"gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de (...) el abastecimiento de agua"*. En el inciso 2 del artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, se exige a los Estados Partes que luchen contra las enfermedades y la malnutrición mediante *"el suministro de alimentos nutritivos adecuados y agua potable salubre"*, El Salvador

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)." /

ha ratificado ambos instrumentos, por lo tanto dichas normas son parte del sistema jurídico interno que debe cumplirse.

Además, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, ha señalado que los elementos que componen el derecho al agua deben ser *adecuados* a la dignidad, la vida y la salud humana, de conformidad con las disposiciones antes citadas. Lo adecuado del agua no debe interpretarse de forma restrictiva, simplemente en relación con tecnologías y cantidades volumétricas. En síntesis, el agua debe tratarse como un *bien social y cultural, y no fundamentalmente como un bien económico.*

Por lo anterior, debe colegirse que un bien público tan fundamental como el agua y el servicio que sobre éste se brinda debe ser accesible económicamente, es decir, al alcance de todos los habitantes de un país; esto es, los costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles y no deben comprometer ni poner en peligro el ejercicio de otros derechos reconocidos en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Por lo tanto, según el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, para garantizar que el agua sea asequible, los Estados que ratifiquen el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales deberán adoptar las medidas necesarias, entre las que podrían figurar: a) la utilización de un conjunto de técnicas y tecnologías económicas apropiadas; b) políticas adecuadas en materia de precios, como el suministro de agua a título gratuito o a bajo costo; y, c) suplementos de ingresos. Todos los pagos por servicios de suministro de agua deberán basarse en el principio de la equidad, a fin de asegurar que esos servicios, sean públicos o privados, estén al alcance de todos, incluidos los grupos socialmente desfavorecidos.

3. Sobre la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realización de cobros indebidos en el servicio de agua potable.

4. Es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido que, el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que,

debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal, ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, ni menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

De acuerdo a la potestad sancionatoria que tiene este Tribunal, y los hechos expuestos, se analizará si efectivamente se ha cometido la infracción prevista en el artículo 18 LPC, el cual contiene una protección específica contra las denominadas prácticas abusivas, entendidas como aquellas actuaciones del proveedor que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o que anulen sus derechos. En ese sentido, dicha disposición preceptúa en la letra c) que es una práctica abusiva y, por tanto, prohibida por la ley de la materia, efectuar cobros indebidos a los consumidores.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, la cual se ha atribuido a la empresa, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor, en la prestación del servicio de agua potable, y que, por tanto, el mismo se califique de indebido.

B. El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común –en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste– y, los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP.

El Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita, y estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y útil.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configuró la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

C. Entre la documentación presentada consta:

1) Fotocopias de cartas de reclamo dirigidas al señor

2) fotocopias confrontadas de facturas de cobro de servicio de agua, correspondientes a la cuenta número a nombre de la sociedad

(Fs. 20-24);

3) fotocopia confrontada del estado de cuenta número

a nombre de la

(Fs.25);

4) fotocopias confrontadas de órdenes de inspecciones realizadas en el inmueble ubicado

en

(Fs. 26 y 28);

5) fotocopia confrontada de comprobante de reclamo de la cuenta número

a nombre de la

(Fs.27);

6) fotocopia confrontada de carta emitida por el Departamento de Facturación y Aviso de la Región Metropolitana de la

medio de la cual se le informa al señor

inspección realizada en su inmueble

(Fs.29);

7) fotocopia confrontada de solicitud de pago a plazos suscrita por el

(Fs.36);

8) fotocopia confrontada de convenio de pago y reconocimiento de obligación, firmada por el

(Fs. 37);

9) formulario para la constatación de hechos sobre el suministro de agua potable, suscrito por el delegado de la Defensoría del Consumidor (Fs.54);

10) certificación de ficha catastral número

a nombre de la (Fs. 103);

11) certificación de consulta de consumo de doce meses y del historial de consumo de la cuenta número (Fs.104 y 105);

12) certificación de los registros de las inspecciones realizadas en la cuenta número

a nombre de la

..... (Fs.106-110);

13) certificación de formularios de lectura de medidores, denominados .

la cuenta número (Fs.111-130);

14) certificación de análisis técnico de medidor de fecha veintinueve de mayo de dos mil trece (Fs.131);

15) Informe de análisis del expediente de fecha doce de noviembre de dos mil trece (Fs. 144 y 145) y;

16) fotocopia de manual general para el análisis de medidor (Fs.151-155).

D. En el presente caso, se cuenta con las fotocopias confrontadas de las facturas de cobro del servicio de agua, correspondientes a la cuenta número

....., por medio de las cuales se comprueba la relación contractual existente entre la consumidora y la

Asimismo, mediante la certificación del registro de inspecciones históricas –agregadas de folios 106 a folios 110 y 131–, se acredita que la proveedora realizó tres inspecciones en la vivienda de la

las cuales se efectuaron los días *veintinueve de octubre y cuatro de diciembre de dos mil doce, veintinueve de mayo y once de junio de dos mil trece*, estableciéndose en las dos últimas inspecciones lo siguiente: El medidor funcionaba bien; no existían desperfectos; en la constatación de los hechos no se observaron desperfectos en el sistema hidráulico del inmueble; el usuario informó que debido a la extracción de la válvula de control que tenía la caja, cerraron las válvulas y se detuvo el medidor; de parte de se le recomendó instalar un medidor de 1/2 de pulgada; dentro del inmueble estaban instaladas dos válvulas, una de corte del inmueble y

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)".

la otra en la caja del medidor; y la caja, además, fue retirada por [redacted] cuando se le instaló el nuevo medidor.

Por otro lado, en el formulario para la "constatación de hechos sobre el suministro de agua potable", suscrito por el señor [redacted] o el representante de la proveedora y por un delegado de la Defensoría del Consumidor, de fecha *once de junio de dos mil trece* –folio 54–, se consignó lo siguiente: que al momento de la inspección no se observaron fugas visibles en el sistema hidráulico del inmueble; que el medidor se observó en buen estado y con apariencia de estar bien instalado.

De igual manera, constan en el expediente los formularios para lectura de medidores o [redacted] de la cuenta número [redacted]. Se comprueba que en los meses de diciembre de dos mil doce y enero de dos mil trece –meses cuestionados en la denuncia–, el medidor ubicado en la vivienda de la señora [redacted] registró las siguientes lecturas de consumo: tres mil noventa y siete metros cúbicos y tres mil trescientos sesenta y nueve metros cúbicos, respectivamente.

No obstante todo lo anterior, se cuenta con el informe del análisis del expediente, el cual fue realizado por el perito José Luis Campos Reyes, mediante el cual se advierte que de la documentación agregada al mismo, no se evidencia la metodología realizada para la determinación del caudal del derrame de nueve litros por minuto, ni el procedimiento que utilizó la proveedora denunciada para realizar el análisis del medidor, ya que de acuerdo a la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 23.46.03:09, se debe establecer un programa escrito que incluya una descripción de los ensayos para la determinación del error de medición, la pérdida de presión y la resistencia del desgaste. Asimismo, dicha norma establece que la verificación del error de indicación consiste en comparar las lecturas del medidor que se ensaya contra las de un dispositivo de referencia calibrado y que para la verificación del error máximo permisible del medidor, deben existir las condiciones necesarias para controlar variables físicas.

Así, desde el momento de la sustitución del medidor objeto del reclamo, hasta la fecha en la cual se realizó el análisis del mismo por parte de la proveedora, no se puede garantizar que el medidor se encontraba bajo las mismas condiciones, ya que no se evidencia ningún registro de las circunstancias en que fue retirado y las condiciones en las que fue instalado el nuevo

medidor junto con la válvula desairadota, debido a que la apoderada de la proveedora denunciada, únicamente adjuntó una presentación general que indica el “procedimiento para la prueba de medidores que implementa hacia el consumidor”, sin hacer una valoración al caso que nos ocupa. Y es que, el artículo 4 letra i) de la LPC, consigna como uno de los derechos básicos de todo consumidor la *“Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos”*, razón por la cual, siendo una institución que forzosamente debe prestar un servicio que evidencie transparencia y seguridad para el consumidor, en el que se documente, de forma fehaciente y con el respaldo correspondiente, los cobros efectuados al mismo.

En razón de lo anterior, se configura la infracción administrativa atribuida en contra de la proveedora, por cuanto la conducta que se le imputa se adecua al supuesto tipificado en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC; razón por la cual, procede la imposición de la sanción correspondiente.

IV. Habiéndose comprobado que la proveedora incurrió en la infracción contemplada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, en perjuicio de los intereses de la consumidora, afectando derechos patrimoniales de la referida consumidora, corresponde establecer la sanción que ha de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tal infracción.

Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Que la proveedora con su conducta ha causado un menoscabo en el patrimonio de la consumidora al cobrarle indebidamente el servicio de agua prestado.

Asimismo, debe considerarse que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con negligencia, ya que continuó generando cobros a la consumidora; también, debe tomarse en cuenta la afectación causada a la consumidora que se materializó en un daño a su patrimonio.

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP"

patrimonio; en consecuencia, la multa pecuniaria que ha de atribuírsele a la proveedora en concepto de sanción, deberá atender tales parámetros.

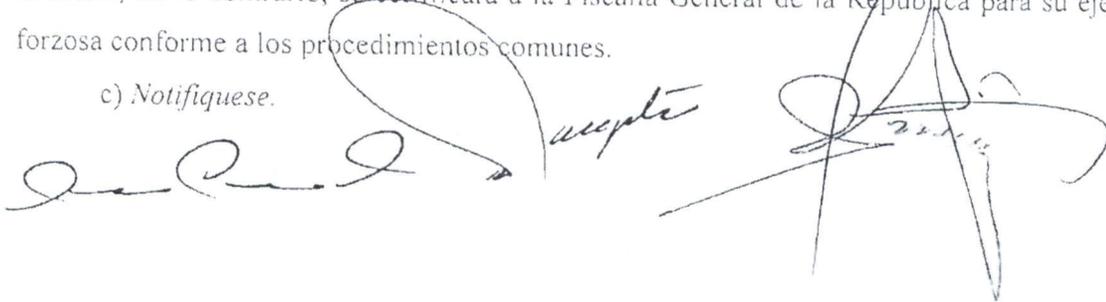
V. Por todo lo antes expuesto, y sobre la base de los artículos 86 inciso final y 101 inciso 2º de la Constitución de la República; artículos 44 letra e), 18 letra c), 47, 49, 83 letra b), 145, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sanciónese* a la cantidad de

(\$1,535.45), equivalentes a siete salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de multa por la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

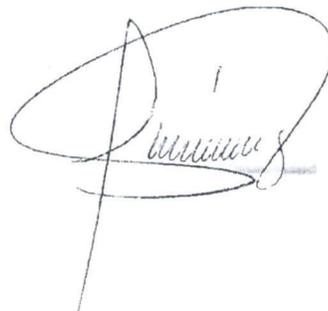
b) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado, de lo contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

c) *Notifíquese*.



The block contains two handwritten signatures. The signature on the left is a cursive name. The signature on the right is a large, stylized signature. The word "acepte" is written in the margin between the two signatures.

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN



A large, stylized handwritten signature.

C