

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

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/10/2021 Hora: 08:37 Lugar: San Salvador	Referencia: 412-20
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. En fecha 25/11/2019 el consumidor interpuso denuncia en la cual manifestó, en síntesis, que en fecha 25/10/2019 realizó un pago para que la proveedora realizara la suspensión definitiva del servicio de agua potable de la cuenta número , se le brindó el número de ficha 3-19-01768; pero hasta la fecha de interposición de la denuncia (25/11/2019) la proveedora no le había realizado la inspección para suspender el servicio de agua potable de la cuenta antes relacionada.</p> <p>Por otra parte, el día 02/12/2020, por medio de conducto oficial interno, se recibió escrito (fs. 47) firmado por el señor , en el cual manifiesta que la proveedora le ha realizado cobros por un servicio que no existe en mi (su) propiedad, recientemente he recibido una factura por \$29.74, correspondiente al consumo del mes de noviembre de 2020. Finalmente, adjuntó documentación de fs. 48 al 49.</p> <p>Por tanto, en el presente procedimiento, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, respecto a la facultad del interesado de modificación o ampliación de su petición, hasta antes de la apertura a pruebas, se conocerá, tanto por los hechos inicialmente denunciados (que la proveedora no le había realizado la inspección para suspender el servicio de agua potable); así como el cobro realizado en el mes de noviembre de 2020, en la cuenta número</p> <p>B. En fecha 14/09/2021, se recibió escrito (fs. 85) firmado por el señor , por medio del cual solicita se agregue la factura correspondiente al mes de julio de 2021 por \$53.76.</p> <p>En este punto, es importante destacar que el artículo 75 de la LPA, concede la facultad del interesado de modificación o ampliación de su petición, hasta antes de la apertura a pruebas.</p> <p>En ese sentido, la ampliación de la denuncia puede entenderse como la modificación del objeto procesal efectuada fuera del momento de presentación de aquélla. Se entiende que hay modificación si concurre al menos una de las siguientes causas: (a) la adición de un nuevo objeto o pretensión, ampliando la petición original; y (b) la mutación o cambio total de la pretensión original, por alteración de la petición o de las circunstancias fácticas que le sirven de fundamento, al introducirse hechos de naturaleza distinta.</p> <p>En consonancia con lo antes establecido, es preciso indicar que la fase probatoria del presente procedimiento sancionatorio fue conferida mediante la resolución de las ocho horas con veintidós minutos del</p>			

8.700

día 16/06/2021, notificada a la proveedora y al consumidor los días 18/06/2021 y 23/06/2021, respectivamente.

En ese sentido, este Tribunal tiene a bien señalar, que el procedimiento administrativo sancionador – como todo proceso– se concreta por medio de una serie de etapas relacionadas entre sí, de manera que cada una de ellas es presupuesto de la siguiente, y se justifica la idea de la preclusión, con arreglo a la cual los actos procesales deben llevarse a cabo dentro de la oportunidad señalada por la ley. El *principio de preclusión* está íntimamente relacionado con la necesaria aceleración del proceso, así como con la lealtad procesal de las partes, pues a través de él quedan firmes las distintas etapas del proceso, sin posibilidad de hacerlo retroceder injustificadamente o con claras intenciones de perjudicar el derecho de la otra parte. Precisamente, aquí es donde cobra importancia la noción de las *cargas procesales*, ya que, de no realizarse el acto respectivo en el momento establecido, se pierde la posibilidad de hacerlo con posterioridad. Con ello lo que se prohíbe es el retroceso en la estructura del procedimiento.

Advertido lo anterior, en virtud del principio de preclusión, este Tribunal no puede acceder a la solicitud del consumidor respecto a la ampliación de la denuncia respecto de la factura del mes de julio/2021 y la suspensión del servicio de agua potable, razón por la que se declara improcedente la última solicitud de ampliación de la denuncia realizada por el consumidor.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El denunciante solicitó “... *que el proveedor le realice lo más pronto posible una inspección y así proceder con la suspensión definitiva del servicio...*”.

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN ADELANTE LPC.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C) DE LA MISMA LEY.

A la proveedora denunciada se le atribuye, además, la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor”*. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa.

En principio, 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 de 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 LPC, 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 ésta no haya solicitado o no haya efectuado, y 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.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación “fraudulenta” o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros a los consumidores en la prestación del servicio de agua potable y que esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

Mediante escrito de fs. 66, la proveedora a través de su apoderado general judicial, licenciado _____, solicitó prórroga del plazo concedido para la fase probatoria del presente procedimiento sancionatorio. Además, señaló lugar y medio para recepción de notificaciones e incorporó documentación de fs. 67 al 71.

Por otra parte, el día 15/07/2021 se recibió nuevo escrito (fs. 76 al 77) firmado por el licenciado _____ con motivo de la resolución que ordenó diligencias para mejor proveer, mediante el cual, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada e incorporó prueba documental de fs. 78 al 83.

A. En relación a la falta de suspensión del servicio de agua potable solicitado por el denunciante, expresó –en esencia– que “... *la desconexión definitiva del servicio ya se realizó... y por tal razón solicitamos se proceda a concluir el presente procedimiento sancionatorio de forma irregular y anticipada...*”.

B. Respecto de la justificación del cobro por el consumo del mes de noviembre/2020, el apoderado de la proveedora expresó –en esencia– que “... *a la fecha no existen cargos pendientes asignados a la cuenta 07040233, a nombre del señor _____*”.

Concluyó señalando –en síntesis– que, particularmente con la documentación probatoria consistente en: estado de cuenta (fs. 78 al 80), orden de suspensión de servicio (fs. 81), ficha catastral (fs. 82) y fotografías (fs. 83); se confirma que la desconexión definitiva del servicio ya fue realizada.

C. Ahora bien, respecto de los alegatos presentados por el licenciado _____, este Tribunal procederá a pronunciarse a continuación:

1. En relación a la solicitud realizada para concluir el presente procedimiento sancionatorio de forma irregular y anticipada, debido a que la desconexión definitiva del servicio ya se realizó, se tiene a bien resaltar lo prescrito en el artículo 157 de la LPA, el cual *establece una alternativa, excepcional, siempre que una ley lo autorice, al órgano sancionador, conforme a la cual podrá, previa audiencia a los interesados y teniendo en cuenta la naturaleza de los hechos, si se aprecia una disminución en la culpabilidad o si el supuesto infractor ha regularizado de forma diligente la situación que dio lugar a la infracción, no acordar la apertura del procedimiento sancionador y, en su lugar, apercibir al sujeto responsable a fin de que, en el*

plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que en cada caso resultasen pertinentes.

Lo establecido en el artículo 157 de la LPA, constituye, medidas alternativas a la imposición de una sanción, las cuales pueden ser aplicadas en los procedimientos administrativos de forma excepcional, siempre que una ley lo autorice; que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve; y, que el infractor no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad.

Conforme a lo anterior, siendo que la LPC no contempla la aplicación de medidas alternativas a la imposición de la sanción y que las infracciones por las que fue iniciado el presente procedimiento sancionatorio son catalogadas como grave y muy grave [artículo 43 e) y 44 e), ambas de la LPC], este Tribunal se encuentra inhabilitado para aplicar lo prescrito en el artículo 157 de la LPA; razón por la cual se desestima el alegato expuesto por el licenciado

2. Es conveniente señalar que los argumentos planteados por el licenciado respecto a que "... no existen cargos pendientes asignados a la cuenta 07040233, a nombre del señor ..", se encuentran estrechamente relacionados con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual los referidos argumentos serán valorados en los siguientes apartados.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "**Cuando la 'utilización' de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate**". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: "**Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario**".

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “*Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*”. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se han configurado las infracciones establecidas en los artículos 43 letra e) y 44 letra e), ambos de la LPC.

A.1. En relación a la posible infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de factura de la ficha número 3-19-01768 (fs. 3), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como la cantidad de dinero cobrada y cancelada por la solicitud de suspensión definitiva de servicio (\$13.56), en fecha 25/10/2019.
- b) Formulario para la constatación de suministro de agua potable (inspección conjunta ANDA y Defensoría del Consumidor), diligencia que se realizó el día 30/01/2020 (fs. 28 al 29 y 30 al 32), en la que, entre otros aspectos, se determinó que: el inmueble se encuentra deshabitado; que el servicio se encontraba suspendido con tubo taponeado. De la misma manera se constató que en la caja del medidor no hay medidor.
- c) Certificación de orden de suspensión de servicio (fs. 81) vinculada a la cuenta número 7040233 a nombre del señor [redacted]. Suspensión realizada entre los días 13/07/2021 al 14/07/2021.
- d) Certificación de ficha catastral (fs. 82), en la cual se consigna que el estado del servicio vinculado a la cuenta número 7040233 a nombre del señor [redacted] es desconexión en red.

2. Respecto al ofrecimiento de prueba documental denominada, por la proveedora, como *álbum fotográfico de proceso de desconexión en red del servicio asignado a la cuenta número 07040233, a nombre del señor [redacted]* (fs. 83), es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento –judicial o administrativo– las partes pueden proponer o solicitar la producción de algún medio probatorio para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de

prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

De conformidad con el artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), –de aplicación supletoria en el presente procedimiento, según lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC– no debe admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos.

En ese sentido, este Tribunal considera que tal elemento de prueba, en la forma en que ha sido presentado, es incapaz de producir convicción o certeza acerca de los hechos que se pretenden acreditar. Concretamente, con la sola vista de dichas fotografías no se puede establecer el período o fecha al que corresponden los hechos que reflejan las mismas, tampoco se puede establecer que la vivienda que se muestra efectivamente corresponde a la del denunciante. La anterior conclusión deviene del hecho que la proveedora ha presentado simples fotografías sin que éstas formen parte, por ejemplo, de una inspección formal, realizada por uno de sus inspectores, facultado para ello, haciéndose constar la hora, fecha y lugar de la misma, la constatación inmediata y detallada de los hechos y la relación de todo aquel elemento fáctico relevante para que se realice la efectiva desconexión en un servicio de agua potable.

Así, el medio de prueba ofertado por la proveedora brindaría hechos que no pueden ser constatables materialmente a través del mismo –no obstante existir otros mecanismos por medio de los cuales sí pueden ser apreciables, ya sean por sí mismos o en armonía con los demás elementos de prueba–. En consecuencia, la prueba documental, consistente en fotografías (fs.83) ofrecida no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en el artículo 319 del CPCM, respecto a la idoneidad y conducencia de la misma; por ello, debe *declararse inadmisibile*.

B. Respecto a la posible infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, se incorporó prueba documental consistente en:

Fotocopia de factura (fs. 48) y estado de cuenta (fs. 78 al 80) emitido en fecha 15/07/2021, ambos vinculados a la cuenta número 07040233; con los que se acredita el cobro (\$2.29) realizado al consumidor por el consumo del mes de noviembre de 2020.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

1. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) DE LA LPC.

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, entre otros, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia de alguna acción u omisión de la proveedora que incumpla los términos establecidos respecto de la prestación del servicio contratado por el consumidor, en relación a los hechos denunciados.

a. Es importante resaltar que las contrataciones para el suministro de agua potable –como servicio público– no se encuentran reguladas con requisitos o solemnidades específicas como otro tipo de contratos dentro del ordenamiento jurídico salvadoreño; por tanto, en la mayoría de los casos, se trata de contratos consensuales.

En el presente caso, estamos frente a un contrato denominado bilateral, en el que se pactan obligaciones recíprocas; para el denunciante, cancelar el precio de \$13.56, tarifa por solicitud de desconexión definitiva; y para la denunciada, proceder a realizar la desconexión definitiva, a solicitud del usuario, previo pago del presupuesto que realice la Gerencia Comercial para tal efecto; lo anterior acorde a lo establecido en los incisos 2° y 4° del artículo 10 del Acuerdo Ejecutivo N° 1356 en el Ramo de Economía, del 06/10/2017, publicado en el Diario Oficial número 187, Tomo 417, del 09/10/2017–en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 1356– los cuales establecen que *La tarifa por desconexión definitiva y/o suspensión temporal de acueducto, será de US\$12.00 más el Impuesto de Transferencia de Bienes y Prestación de Servicios.*

La desconexión definitiva y/o suspensión temporal procederá previo pago del presupuesto que realice la Gerencia Comercial para tal efecto, el cual se hará del conocimiento del usuario a través de las agencias o sucursales de la ANDA. Al monto presupuestado se le aplicará el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

b. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano **VI.A** de la presente resolución, ha quedado comprobado:

- i. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada.
- ii. Que el día 25/10/2019, el consumidor pagó la cantidad de \$13.56, por solicitud de suspensión definitiva de servicio.
- iii. Que la proveedora realizó la suspensión del servicio de agua potable entre los días 13/07/2021 al 14/07/2021.

c. En síntesis, se evidenció, conforme a lo señalado en la letra **b.** de este apartado, que la proveedora, a cambio del pago efectuado en concepto de “*Trámite de solicitudes*”, únicamente se obligó a brindar una contraprestación, consistente en: elaborar un presupuesto para realizar la desconexión del servicio de agua potable, de conformidad a lo establecido en los incisos 2° y 4° del artículo 10 del Acuerdo Ejecutivo N° 1356. No obstante lo anterior, no se ha logrado determinar que el consumidor haya cancelado el precio establecido por medio del presupuesto de desconexión definitiva y que a partir de dicho pago haya nacido la obligación de la proveedora a hacer efectiva la desconexión del servicio en un plazo determinado.

En consecuencia, se concluye, que la proveedora actuó en apego a las disposiciones legales respectivas, no verificándose, en el caso particular, un incumplimiento en relación al servicio contratado.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la

infracción atribuida, establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, es procedente sancionar a la denunciada por *no prestar los servicios en los términos contratados*.

2. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) DE LA LPC

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– que, en la prestación del servicio de agua potable, los cobros denunciados no se encuentran justificados **contractual o legalmente**.

a. Es importante reiterar que las contrataciones para el suministro de agua potable –como servicio público– no se encuentran reguladas con requisitos o solemnidades específicas como otro tipo de contratos dentro del ordenamiento jurídico salvadoreño; por tanto, en la mayoría de los casos, se trata de contratos consensuales.

No obstante lo anterior, la jurisprudencia de la SCA señala que “...*siempre que sus estipulaciones contractuales no contemplen una disposición diferente, su accionar debe ajustarse a las normativas públicas aplicables a la materia que, en El Salvador, son las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía respecto a los servicios que presta la ANDA.*” (Sentencia dictada el 21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014).

b. Que en ese contexto, para garantizar la correcta facturación del servicio de agua potable, la proveedora denunciada deberá de cumplir con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo número 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, en la misma fecha –en adelante Acuerdo 1279–; el cual establece que: *Toda conexión de acueducto deberá contar con un medidor para el control del consumo, sobre cuya lectura se hará la respectiva facturación del servicio.*

Asimismo, en el caso en particular, el actuar de la proveedora, deberá de ser acorde a los lineamientos establecidos, por medio de la jurisprudencia de la SCA “(...) *la desconexión que se reflejó en la ficha catastral (...) obligaba a la ANDA a dejar de prestar el servicio de agua potable a partir de esa fecha*” (Sentencia dictada el 20/01/2020, en el proceso contencioso administrativo con referencia 219-2014).

c. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano **VI.B** de la presente resolución, ha quedado comprobado:

- i. Que **el cobro por consumo de agua potable del mes de noviembre de 2020, fue realizado conforme a la tarifa mínima residencial aprobada**, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2 del Acuerdo Ejecutivo número 1279, antes referido.
- ii. Que la desconexión definitiva del servicio de agua potable se realizó el día 14/07/2021.
- iii. Finalmente, este Tribunal no advierte la existencia de razones técnicas o jurídicas por las cuales la proveedora procedió con la eliminación del cobro facturado correspondiente al mes de noviembre 2020 (\$2.29), ya que dicha eliminación no se encuentra contemplada en ninguna regla de facturación supletoria establecida en el Acuerdo 1279, antes referido.

En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante el mes de noviembre 2020, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo. Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 44 letra e), 83 letra b) y c), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor

RESUELVE:

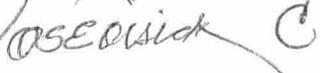
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado _____ y la documentación que consta agregada de fs. 78 al 83. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por el apoderado de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación.
- b) *Declárese improcedente* la solicitud de ampliación de la denuncia realizada por el consumidor por las razones expuestas en el romano II.B.
- c) *Declárese inadmisibile* la prueba documental, denominada como *álbum fotográfico de proceso de desconexión en red del servicio asignado a la cuenta número 07040233, a nombre del señor* _____ (fs. 83), ofrecida por el apoderado de la proveedora denunciada, por no ser idónea ni conducente.
- d) *Desestímase* la presunta configuración de las infracciones previstas en los artículos 43 letra e) de la LPC, por *no (...) prestar los servicios en los términos contratados*; y, 44 letra e) de la LPC, *(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *“Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)”*.
- e) *Absuélvase* a ANDA de las infracciones establecidas en los artículos 43 letra e) y 44 letra e), ambos de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, por las razones establecidas en el romano VII de esta resolución.
- f) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.



José Leoisick Castro
Presidente



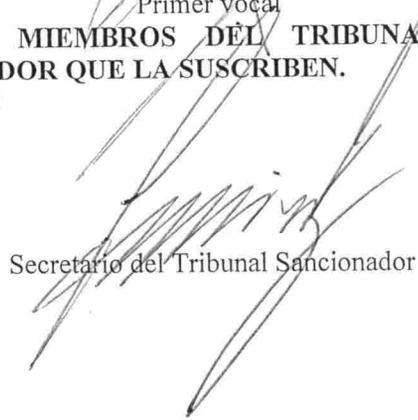
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

RC/ym



Secretario del Tribunal Sancionador