

"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", "T" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/09/2020 Hora: 08:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 1719-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:	(
Proveedora denunciada:	-		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 24/04/2018 el consumidor interpuso su denuncia (folio 1) en la cual, en esencia, manifestó no estar de acuerdo con los cobros facturados durante el periodo comprendido entre el mes de octubre de 2017 y marzo de 2018 por un saldo total de \$1,203.80; agregó que habitualmente cancela \$3.46 por el servicio de agua potable, ya que el inmueble es habitado por dos personas adultas y dos menores de edad y que generalmente se hace uso del servicio durante las noches. Además, señaló que en el día 29/11/2017 le realizaron una inspección, procediendo el proveedor a retirar el medidor para análisis y se dejó el servicio directo, que posteriormente se le indicó que el medidor era inservible y le sugirieron el cambio, por lo canceló la instalación de un medidor y en marzo –de 2018– se lo cambiaron. Finalmente, agregó que el día 02/04/2018 se presentó un empleado de a retirar el medidor, manifestando que lo hacía por incumplimiento de pago.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó <i>“que proporcione el medidor anterior número 044504294 y el nuevo medidor que retiraron en fecha 02/04/2018 a efecto de que se realice una prueba al medidor para que en caso de estar defectuoso el proveedor proceda a realizar un ajuste en los cobros excesivos de los meses de octubre/2017 a marzo/2018 (...)”</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC–, que estipula: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: <i>“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</i></p>			

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, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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 éste 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, 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*

tarifaría 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 al consumidor 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:

A. Mediante el escrito de fs. 90 y 91, la proveedora a través de sus apoderados generales, judiciales y administrativos, los licenciados _____ y _____

_____ contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 86 al 88). En dicho escrito expresaron que los cobros correspondientes al servicio de agua potable suministrado en los periodos facturados a partir del mes de octubre del año 2017 al mes de marzo del año 2018, ambos meses inclusive, corresponden al consumo y gasto real efectuado en el inmueble de la cuenta vinculada al presente procedimiento. Señalaron, además, que existen suficientes argumentos técnicos y legales para probarlo.

B. Por otra parte, los días 30/07/2020 y 11/08/2020 se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ -fs. 116 al 117 y 120 al 122- con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento. Mediante el primero de los escritos (fs. 116 y 117), evacúa el traslado conferido relacionado a la medida cautelar decretada y presenta documentación de fs. 119. Por medio del segundo escrito (fs. 120 al 122), alega la inexistencia de una relación contractual, expone argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y presenta la documentación de folios 123 al 126.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado _____, respecto al cumplimiento de la medida cautelar será valorado en el apartado VIII de la presente resolución.

I. Mediante el escrito de fs. 120 al 122, el licenciado _____, aduce la inexistencia de una relación contractual entre su poderdante y el señor _____)

_____ en vista de no contar con la titularidad de la cuenta relacionada al proceso N° 09566344 y que tampoco ha podido demostrar tener un interés legalmente reconocido.

a. Partiendo de lo anterior, este Tribunal estima conveniente definir ciertos conceptos que se encuentran vinculados en la relación de consumo. Al respecto, el artículo 3 de la LPC, señala que se entiende por consumidor o usuario *“toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan”*.

Concepto que se ha visto respaldado por los criterios jurisprudenciales emitidos por la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, quien ha señalado que *“Si bien es cierto, en un principio se consideró indispensable proteger al consumidor en sentido estricto, es decir, únicamente al adquirente de bienes de consumo, es claro que la expresión “protección al consumidor” -finalidad tuitiva del Estado- se ha ampliado a otros supuestos en que dicha protección es igual de necesaria, tal es el caso de los usuarios de los servicios, ya sea que estos sean prestados directamente por la Administración Pública o mediante particulares a través de la figura de la concesión”*. (Sentencia de la Sala de lo Constitucional de las once horas con dos minutos del día diez de abril de dos mil trece, Inconstitucionalidad referencia 9-2010).

En consonancia con lo anterior, la Sala de lo Constitucional también ha destacado que: *“La condición de “consumidor” o “usuario” se adquiere en virtud de la relación que se entabla con un agente proveedor (público o privado) en calidad de adquirente, beneficiario o destinatario de algún producto o servicio. En consecuencia, para tener la condición de “consumidor” o “usuario” es necesario estar vinculado con un proveedor en el contexto de las relaciones de mercado. Y sobre estas ejerce su actuación el Estado, en su papel de garante de los derechos de los consumidores.”* (Sentencia de la Sala de lo Constitucional de las once horas con dos minutos del día diez horas con cuarenta y un minutos del día cinco de junio de dos mil quince, Amparo referencia 230-2013).

A partir de lo anterior, se puede concluir que *consumidor es el destinatario final* de los bienes y servicios adquiridos dentro del mercado.

b. Es importante señalar que, en los casos relacionados al suministro de agua potable, para comprobar la relación de consumo entre un usuario y la proveedora del servicio, no se han establecido requisitos necesarios para poder establecer que una persona es **destinatario final** del servicio, ya que *“las contrataciones para suministro de agua 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. Sin embargo, el hecho de que no exista un documento escrito que contenga las cláusulas contractuales, **no incide sobre la existencia de la relación contractual como tal y de sus consecuentes obligaciones...**” (Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, de las catorce horas con cuarenta y ocho minutos del 21/06/2017, referencia 313-2014).

Esto a su vez está íntimamente vinculado al principio de informalidad del procedimiento administrativo sancionador, artículo 98 de la LPC, el cual, literalmente prescribe que *“En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados”*.

Conforme a lo anterior, se ha establecido que la prueba de la relación de consumo en los casos relacionados al servicio de agua potable, carece de formalidades rígidas para que el usuario final del servicio pueda comprobar dicha calidad únicamente siendo el titular de la cuenta.

En ese sentido, es preciso destacar que según acta de declaración jurada (fs. 44), el señor *es inquilino del inmueble y responsable de los pagos de los servicios básicos donde se encuentra la cuenta objeto de reclamo*, por lo que al no haberse desvirtuado el contenido del acta de declaración jurada, este Tribunal considera que el denunciante efectivamente es usuario o **destinatario final** del servicio de agua potable brindado por la proveedora denunciada por medio de la cuenta *! y por tanto, consumidor.*

Por consiguiente, este Tribunal desestima el alegato expuesto por el licenciado

2. Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de la denunciada expresó – en esencia– que los mismos han sido realizados respetando las regulaciones del pliego tarifario de

Concluyó señalando –en síntesis– que la documentación probatoria que agregó: ficha catastral e histórico de consumos (fs. 123), consulta de inspecciones (fs. 124 y 125), informe de constatación de hechos (fs. 19 al 21), resultado de análisis al medidor (fs. 125); y, estado de cuenta (fs. 126); confirma que los registros tanto de inspecciones como históricos de consumo fueron la base de la facturación del período reclamado, afirmando que los consumos son reales y los cobros correctos.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado _____, respecto a que los cobros denunciados han sido realizados respetando las regulaciones del pliego tarifario de _____, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será valorado en los siguientes apartados.

VI. ADMISIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, en los procedimientos 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. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 106 inc. 1º de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que *los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán probarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y será aplicable, en lo que procediere, el Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM)*. Así, el artículo 313 del CPCM estipula que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó y admitió prueba documental consistente en:

1. Acta de declaración jurada (fs. 44), mediante la cual el señor _____ manifiesta que *es inquilino del inmueble y responsable de los pagos de los servicios básicos donde se encuentra la cuenta objeto de reclamo*, con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.

2. Fotocopia de estado de cuenta emitido por la proveedora en fecha 24/04/2018 (fs. 15) y Certificación de estado de cuenta (fs. 126), ambos de la cuenta número ..., en el que constan los cobros realizados durante el periodo comprendido entre el mes de octubre de 2017 hasta el mes de marzo de 2018.
3. Formulario para la constatación de suministro de agua potable, diligencia que se realizó el día 08/05/2018 (fs. 19 al 21), en la que, entre otros aspectos, se determinó: **i)** que el servicio se encontraba suspendido taponeado; **ii)** se observó tubería con apariencia de nueva desde el acople delantero del medidor hacia dentro del inmueble; **iii)** tubería antigua en aparente desuso; y, **iv)** inmueble cerrado sin persona que atendiera.
4. Certificación de ficha catastral (fs. 123), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 20/08/1994; que el día 29/05/2018 se instaló el medidor número 17123984, marca AHS, que el estado del medidor es "funcionando". Además, que los últimos movimientos de reconexión y desconexión del servicio de agua fueron los días 29/05/2018 y 31/01/2019, respectivamente.
5. Certificación de histórico de consumo (fs. 123), en el que se identificó que hay registro de lecturas reales para los meses diciembre de 2017, enero y febrero de 2018. El consumo de los meses de octubre y noviembre 2017 y marzo de 2018, no cuentan con registro de lectura real.
6. Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta 09566344 (fs. 124 y 125). Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones los días 25/10/2017, 05/12/2017 y 22/01/2018, mediante las que se estableció que: **(i)** medidor visible, se puede leer, inmueble cerrado habitado, medidor funcionando; **(ii)** inmueble cerrado habitado, se encontró válvula de control cerrada, al abrirla medidor no detiene su registro (indicios de desperfectos dentro de la vivienda: fuga subterránea, fuga interna o una salida de agua abierta), medidor retirado con lectura 4886 para su análisis, se deja servicio directo, se realizó prueba al medidor iniciando con 381 litros y finalizando con 479 litros dando como resultado -2 litros de error porcentual, es decir, conforme a tolerancia establecida en la normativa aplicable; y, **(iii)** medidor visible se puede leer, inmueble cerrado habitado.

Finalmente, cabe aclarar que si bien la proveedora proporcionó como prueba documental el resultado del análisis al medidor, el mismo no será admitido, ni valorada por este tribunal,

debido a que la experticia fue realizada a un medidor diferente al que registró los consumos denunciados.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 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.

No obstante lo anterior, la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo – 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* .” (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; 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 que la proveedora no pueda realizar la toma de lectura del medidor, el consumo (...) *se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura*, de acuerdo a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011, el cual establece la forma de proceder en caso de imposibilidad en la toma de lectura.

Además, para la correcta facturación, el medidor instalado en el inmueble para el control del consumo deberá presentar una tolerancia en el volumen real descargado entre $\pm 5\%$, rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09 “Medición de Flujo de Agua en Conductos

Cerrados Totalmente Llenos. Medidores para Agua Potable Fría y Caliente. Parte 3. Equipos y Métodos de Ensayo (8.2.4.4)".

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

- a. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como el cobro realizado por el servicio de agua potable durante el periodo denunciado.
- b. Que los cobros de los meses de diciembre de 2017, enero y febrero de 2018 **fueron realizados conforme a lectura real del medidor**, cumpliendo 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, ya que la facturación fue realizada con base a la lectura del medidor.
- c. Que el cobro de los consumos correspondientes a los meses de octubre y noviembre 2017 **no fue realizado conforme a lectura real del medidor**, incumpliendo 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, ya que la facturación no fue realizada con base a la lectura del medidor. No obstante lo anterior, se advierte que la proveedora ha facturado un consumo menor en ambos meses (40m³ y 60m³, respectivamente) en comparación al consumo real que debió facturar (413m³ y 232m³).
- d. Que durante el mes de marzo de 2018, la proveedora **no facturó consumo conforme a lectura real del medidor**; no obstante lo anterior, la facturación del referido mes fue realizada de acuerdo al consumo promedio de los últimos seis meses facturados, 66m³, lo anterior en correspondencia a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011.
- e. Que el **grado de afectación (-2%) del medidor 44504294** instalado en la cuenta **se encuentra dentro del rango de tolerancia permitido** por la NSO 23.46.03:09, por lo que se concluye que el **medidor funciona correctamente**.
- f. Con las inspecciones realizadas por la proveedora, se logró determinar la existencia de indicios de desperfectos dentro de la vivienda que justificaban el alto consumo. En el

presente caso es necesario aclarar que se factura toda el agua que registra el medidor de agua, aun cuando se deba a fugas o averías en la tubería dentro del inmueble.

En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante el periodo comprendido entre el mes de diciembre 2017 y marzo de 2018, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho del apoderado de la denunciada, respecto de esos meses. Por otra parte, se comprobó que el cobro realizado por la proveedora durante los meses de octubre y noviembre de 2017, si bien no fue efectuado con el debido respaldo normativo, la proveedora no generó cobros indebidos en perjuicio del consumidor en dichos meses, ya que facturó un consumo inferior (40m^3 y 60m^3) al que realmente le correspondía (413m^3 y 232m^3).

Finalmente, se logró determinar, mediante indicios, que el incremento en el consumo obedeció a desperfectos dentro de la vivienda del consumidor, los cuales no fueron atendidos con la debida diligencia por parte del consumidor para evitar el incremento en la facturación del servicio de agua potable. Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida.

VIII. MEDIDA CAUTELAR

Mediante la resolución que antecede (fs. 112 al 113), este Tribunal requirió a la proveedora que comprobara el cumplimiento de la medida cautelar decretada en este procedimiento.

A través del escrito de fs. 116 al 117, el apoderado de la proveedora manifestó -en esencia- que “...*el reclamo presentado o denunciado y protegido con la medida cautelar sigue inalterable*”; además agregó “*que la suspensión del servicio obedece a la existencia de saldos pendientes a la fecha de suspensión con más de 140 días de mora retraso correspondientes al mes de junio de 2018 no comprendido dentro de la medida cautelar, el cual habiéndose sometido a reclamo se resuelve con resultado “Caso denegado facturado” cuya nueva fecha de vencimiento fue el 8 de septiembre, todo de conformidad al Art. 7 inciso cinco del pliego tarifario del Art. 3 letra x de la Ley de*”. Finalmente, señaló que para comprobar lo anterior, presenta la documentación de fs. 119.

Respecto a la ejecución de la medida cautelar, se advierte de la lectura del presente expediente, que a la proveedora denunciada le fue notificada el día 03/10/2018 (fs. 89) la

resolución de las once horas con veintiún minutos del día 30/08/2018 (fs. 86 al 88), mediante la cual se decretó medida cautelar, consistente en una exigencia a la proveedora denunciada para *suspender provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable de los meses de octubre de 2017 a marzo de 2018, así como la mora y cualquier otro cargo generado, a causa de dichos meses, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número _____ a nombre de la señora _____* mientras se tramite el presente procedimiento, lo que conlleva: que el servicio se mantenga de forma ininterrumpida, mientras no se alteren las condiciones bajo las cuales se haya decretado la medida cautelar, además de no obstaculizar el pago de aquellas facturas que no forman parte del presente procedimiento.

En relación a lo anterior, resulta importante destacar, la existencia de información contradictoria entre las certificaciones del estado de cuenta de la cuenta número 09566344 (fs. 119); y, lo manifestado por el licenciado _____, debido a que en la certificación de estado de cuenta, emitida por la proveedora en fecha 24/07/2020, no consta información alguna relacionada al cobro por consumo correspondiente al mes de junio 2018; razón por la cual no es posible comprobar el dicho de la proveedora, ya que ante la falta de información este Tribunal no puede acreditar que efectivamente el cobro por el consumo del mes de junio de 2018 acumuló más de 140 días en mora o que el cobro de \$1,347.15, efectuado mediante la notificación de suspensión de servicio (fs. 111), corresponda únicamente al cobro del referido mes.

Con base en lo anterior, se concluye que **la proveedora denunciada ha incumplido la medida cautelar decretada** mediante la resolución de fs. 86 al 88, al no suspender el cobro de *los meses de octubre de 2017 a marzo de 2018* y suspender el servicio de agua potable de la cuenta número _____ en fecha 31/01/2019 a pesar de existir una orden para que se suspendieran los referidos cobros, así como de mantener de forma ininterrumpida el servicio, mientras persistan las condiciones que dieron origen al reclamo planteado.

En virtud de lo anterior, la proveedora denunciada debe ser acreedora a una sanción por incumplimiento de la medida cautelar dictada, conforme a lo dispuesto en la letra c) del artículo 50-A de la LPC.

En consecuencia, *sanciónese* a la proveedora _____, con la cantidad de **CIENTO CINCUENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON**

OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$152.08), equivalentes a quince días de salario mínimo mensual en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por incumplimiento de la medida cautelar decretada mediante resolución de las once horas con veintiún minutos del día 30/08/2018.

IX. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por agregada la documentación presentada por el licenciado _____ la cual consta de fs.123 al 126.
- b) *Absuélvase* a la _____ s- _____ - de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor _____, por las razones establecidas en el romano VII de esta resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora _____ con la cantidad de **CIENTO CINCUENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$152.08), equivalentes a quince días de salario mínimo mensual en la industria** —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por incumplimiento de la medida cautelar decretada mediante resolución de las once horas con veintiún minutos del día 30/08/2018, conforme al análisis expuesto en el romano VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- d) *Revóquese* la medida cautelar decretada mediante resolución de las once horas con veintiún minutos del día 30/08/2018 (fs. 86 al 88), mediante la cual se ordenó a la proveedora *suspender provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable de los*

meses de octubre de 2017 a marzo de 2018, así como la mora y cualquier otro cargo generado, a causa de dichos meses, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número _____ a nombre de la señora _____

, en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento sin responsabilidad para la denunciada.

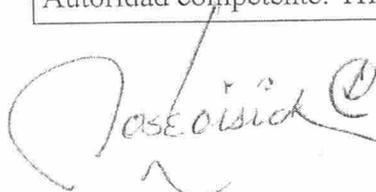
e) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

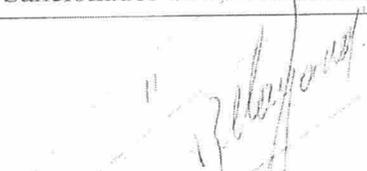
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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



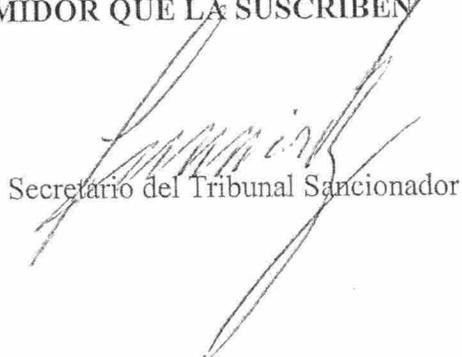
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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