

"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

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/05/2023 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 429-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. La denunciante, mediante su administradora única propietaria, la señora (fs.7), en su denuncia expresó que <i>"le están realizando cobros excesivos en la factura de agua con número de cuenta 07240274 en las facturas de los meses de abril/2021 por \$200.00 (80mts3); mayo/2021 por \$272.60 (94mts3); junio/2021 por \$391.00 (115 mts3); (...) considera que el cobro que le están realizando en estos meses es excesivo, informando que en el inmueble habitan 3 personas y no ha identificado fugas en el inmueble"</i>. (SIC)</p> <p>Según la denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que prescribe: son infracciones muy graves <i>"(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"</i>, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: <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 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."</i></p> <p>B. Por otra parte, el día 07/04/2022 se recibió escrito firmado por la señora (fs. 51 al 52), mediante el cual solicita el otorgamiento de medida cautelar, en el sentido de evitar que continúe la desconexión del servicio de agua potable en atención a los meses reclamados, agrega documentación la cual consta a fs. 53; la cual fue otorgada mediante resolución de inicio de fs. 54 al 56.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La denunciante, originalmente solicitó que: <i>el proveedor ajuste la factura de los meses de abril, mayo y junio de 2021 basándose en las lecturas reales que refleja su medidor de agua, motivo por el cual solicita se genere inspección para rectificar la lectura y se le facture según su consumo y no estimaciones; y que se deje a investigación los meses en reclamo, así como aquellos otros meses que pueden someterse a reclamo mientras el caso este en proceso (...)"</i>. Adicionalmente, mediante escrito de fs. 51-52, amplió su denuncia incorporando a los meses denunciados, el período <i>de julio hasta diciembre, ambos de 2021</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 LPC, que estipula: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones</i></p>			

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: 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, 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 (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 la consumidora 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. 60-62, la proveedora a través de su apoderado general judicial, el licenciado contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio. En dicho escrito expresó que los cobros fueron realizados conforme al consumo de la denunciante y al Pliego Tarifario de la ANDA y que existen suficientes argumentos técnicos y legales para probarlo.

Asimismo, en fecha 13/12/2022 se recibió escrito firmado por el ya referido licenciado –fs. 82 al 84–, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, mediante el cual expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y presentó la documentación de fs. 86-105.

Respecto de la justificación de los cobros, expresó – en esencia– que, según el informe técnico, al analizar el funcionamiento del medidor, el mismo se encontraba defectuoso con piñones rotos, por lo cual no fue posible realizar la prueba pertinente; además, se detectó fuga en un inodoro y en una ducha. Al cerrar las válvulas del inodoro y ducha que ocasionaba fuga, se detectó fuga subterránea, por lo cual se cambió medidor y a partir de marzo del 2022 se facturó con base a la lectura de nuevo medidor y el consumo registrado se mantuvo en incremento debido a la fuga subterránea detectada en la inspección, por lo que no se puede proceder a hacer ajustes en la cuenta, siendo los cobros realizados los correctos.

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

Finalmente, el día 20/04/2023, se recibió escrito y documentación anexa (fs. 110-149), presentada por el apoderado de ANDA, en respuesta a requerimiento efectuado por este Tribunal mediante resolución de fs. 106-107.

B. Por otra parte, en fecha 13/12/2022 se recibió escrito presentado por la parte denunciante, mediante el cual solicita que se hagan las pruebas pertinentes al medidor instalado en su propiedad y se haga el respectivo cambio, además solicita que se incluyan dentro del periodo de litigio los meses posteriores a la presentación de la denuncia, y que una vez cambiado el medidor de agua se proceda a separar el monto de consumo de agua del monto en litigio, para comenzar a pagar los meses subsiguientes.

VI. VALORACIÓN 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 prueba documental consistente en:

1. Fotocopia de facturas (fs. 4-6) de la cuenta número 07240274, con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.
2. Certificación de ficha catastral (fs. 103), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 15/05/2001; en fecha 02/02/2022, se realizó la instalación del medidor número 21180778, marca AHS y que el estado del medidor es "Funcionando".
3. Certificación de histórico de consumo (fs. 105), en el que se advirtió que hay lectura real registrada para los periodos comprendidos entre los meses de abril de 2021 a diciembre de 2021.
4. Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta 07240274 e informe de inspección (fs. 92-96). Según dicha documentación, se realizaron tres inspecciones durante el periodo denunciado, ejecutadas los días 12/06/2021, 03/09/2021, 29/12/2021, mediante las cuales se determinó -en esencia- que: (i) en el momento de la inspección no atendieron. Lectura 883 mts, inmueble cerrado, habitado; (ii) inmueble cerrado, habitado y medidor funcionando, se tomó lectura 1117 m3; y (iii) se retiró medidor para prueba de análisis, medidor defectuoso con piñón rotos, no fue posible de realizar prueba. Se observa medidor trabajando, se detectó fuga en un inodoro y en una ducha. Se cerraron válvulas de inodoro, ducha que ocasionaba fuga y se determinó que existe fuga subterránea. Derrame en inodoro por pera de hule.

5. Certificación de formularios ANDALEC, de los meses de octubre del año 2020, al mes de abril del año 2023, mediante los cuales se detallan las lecturas mensuales del contador relacionados con el número de cuenta 07240274 (fs.119 al 149).
6. Certificación de estado de cuenta de la cuenta número 07240274 (fs. 97 al 101) en el que constan los cobros realizados por la proveedora, al 09/12/2022.
7. Video adjunto a memoria USB mediante el cual se establece el estado del medidor actual, con el cual pretende probar la consumidora que los metros cúbicos facturados no son acorde a lo señalado por el contador, fs. 81.

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 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: (i) 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;* y, (ii) inciso tercero 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, de fecha 08/06/2011; el cual establece que: “*Durante el periodo comprendido desde el reporte de medidor dañado o sin medidor, hasta la instalación del nuevo, se facturará el consumo promedio de los últimos seis meses con medidor funcionando*”.

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:

1. La relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable desde el mes de abril 2021 hasta diciembre de 2021.
2. Que el cobro por consumo de agua potable de los meses de abril 2021 hasta diciembre de 2021 – con excepción de septiembre 2021 – fue realizado conforme a lectura real obtenida del medidor, según 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, del 10/09/2015; 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.*
3. Que, en el mes de septiembre de 2021, el cobro por consumo no fue realizado conforme a lectura real obtenida del medidor; sin embargo, el consumo facturado (150 m³), fue menor al consumo leído (164 m³), por lo que, aparentemente, no representó ningún perjuicio a la consumidora.
4. No obstante, lo detallado en los puntos 2 y 3, es importante resaltar que **los cobros realizados desde el mes de abril de 2021 hasta diciembre de 2021, fueron efectuados con base en el medidor número 18097055, mismo que se encontraba dañado y no funcionaba correctamente**, ya que según documentación de fs. 92 y 93, se determinó que dicho medidor estaba defectuoso y presentaba pifiones rotos; dicho desperfecto era tan grave que impidió poder realizar el análisis al referido medidor.

D. En síntesis, se evidenció:

Que los cobros realizados durante los meses de abril 2021 hasta diciembre de 2021, no fueron efectuados con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, debido a que (i) el instrumento de medición no garantizaba la transparencia y certidumbre de los consumos registrados y (ii) que, *si bien la proveedora denunciada no determinó desde cuándo el medidor presentaba problemas y además, su histórico de consumo e inspecciones no advirtieron por sí mismos el daño del medidor, sino que fue hasta después que el consumidor denunciara el alto consumo y se intentara practicar el análisis al medidor, que se determinó que el medidor no funcionaba correctamente, era su obligación facturar y, por ende, cobrar un consumo promedio a los últimos seis meses* (Sentencia dictada el 21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014); es decir que la proveedora se encontraba en la obligación de realizar el cobro de **39m³ equivalente a \$32.64 dólares mensuales, mientras el medidor estaba dañado**, (el cual resulta al sumar los consumos de los meses de octubre de 2020 a marzo de 2021, seis meses anteriores al periodo denunciado, y dividir el resultado entre seis; aplicando la siguiente fórmula: $22m^3+40m^3+45m^3+50m^3+40m^3+39m^3= 236m^3 / 6= 39m^3$), **equivalentes a \$32.64 dólares** (*tarifa residencial: $39m^3 \times \$0.76 + \3.00*), **mientras el medidor estaba dañado**, lo anterior conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo N° 532 y la jurisprudencia de la SCA antes referida.

Por consiguiente, de acuerdo a lo señalado en este apartado, es procedente *sancionar* a la denunciada por los cobros indebidos realizados en perjuicio de la consumidora en los meses de abril 2021 hasta diciembre del 2021; por el cometimiento del ilícito tipificado en el artículo 44 letra e) de la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, respecto de los meses de abril de 2021 hasta diciembre de 2021, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. *Tamaño de la empresa.*

Respecto de este criterio, debe considerarse que ANDA tiene por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de Acueductos y Alcantarillados, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias convenientes; y que su patrimonio proviene de los fondos que obtenga de las subvenciones que el estado le otorgue, no menores de tres millones quinientos mil colones (equivalentes a \$400,000.00) –artículo 4 letra a) de la Ley de ANDA–.

En tal sentido, Según los Estados Financieros al 31/12/2020 y 31/12/2021 publicados en el sitio web ANDA contó con un patrimonio por un monto total de \$165,598,271.91 a diciembre de 2020 y \$104,607,546.78 a diciembre 2021. Lo anterior permite establecer que la infractora cuenta con un nivel de solvencia y respaldo patrimonial suficiente para cumplir con sus obligaciones, sin comprometer las operaciones de su rubro, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 47 de la LPC.

b. *Impacto en los derechos del consumidor.*

En el caso concreto, al tratarse de cobros indebidos por un servicio relacionado con el suministro de agua potable, es preciso mencionar que el agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. En ese sentido, la Asamblea General de Naciones Unidas, el día 28/07/2010, a través de la Resolución 64/292, reconoció explícitamente *el derecho humano al agua*. Por consiguiente, este Tribunal considera que el impacto de la infracción cometida, si bien afecta la esfera patrimonial del consumidor,

trasciende a la misma, puesto que estamos frente a la protección de un recurso que resulta indispensable para la vida y la salud.

c. La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

En el presente caso, el cometimiento de la infracción muy grave derivada de la acción de la proveedora, de realizar una práctica abusiva, consistente en efectuar cobros indebidos, ocasionó un perjuicio patrimonial a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$4,225.80 (tal como se detalla en la letra *f.* del presente apartado).

d. Grado de intencionalidad de la infractora.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con negligencia, ya que a pesar que en el inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo No. 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011, se ha establecido una regla de facturación supletoria para aquellos casos en los que se cuente con reporte que indique que un usuario posee un medidor dañado, no aplicó dicha regla, estando obligada a su cumplimiento.

e. Grado de participación en la acción u omisión.

En virtud de lo que antecede, el grado de participación de la denunciada es directo, pues según se acreditó y confirmó en el presente procedimiento, la **acción** de *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores* fue responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal ni contractual, durante el periodo comprendido de abril de 2021 a diciembre de 2021, realizó la facturación del servicio de agua potable de la cuenta 07240274 por montos superiores a 39 m³, consumo promedio anterior al periodo denunciado.

f. Cobro indebido.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho". Conforme a ello,

debemos tener en cuenta el beneficio que la proveedora pudo obtener, frente al cobro efectuado por el servicio correspondiente el periodo comprendido de abril de 2021 a diciembre de 2021, a partir del excedente del monto cobrado en la factura, en relación al monto que debió de ser cobrado conforme a la regla de facturación supletoria para aquellos casos en los que se cuente con reporte que indique que un usuario posee un medidor dañado, según lo establecido en el inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532, antes referido.

Así, para el caso que nos ocupa, de la lectura del expediente, se observó que el monto cobrado según estado de cuenta (fs. 97 al 101), fue por un consumo mensual superior al promedio de los últimos seis meses al periodo denunciado; siendo lo correcto, conforme a la regla de facturación supletoria, realizar el cobro de 39 m³, equivalente a \$32.64 mensuales (durante 9 meses).

En ese sentido para la determinación del cobro indebido debe de tenerse en cuenta la cantidad de dinero cobrada por la proveedora durante los meses de abril de 2021 a diciembre de 2021 (**\$4,519.56; según factura de fs. 4 y estado de cuenta de fs. 99**); así como el monto que debió cobrar si hubiera aplicado de forma correcta la regla de facturación supletoria durante el referido periodo en mención (**\$293.76**); en ese sentido, el cobro indebido resulta de la diferencia entre ambos valores, que asciende a la cantidad de **\$4,225.80**.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado **VII.D** de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, al efectuar cobros indebidos en perjuicio de la consumidora, por la prestación del servicio de agua potable, durante el periodo comprendido de abril de 2021 a diciembre de 2021.

De acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida **\$4,225.80**, lo anterior, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el daño ocasionado a la consumidora.

Por consiguiente, y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto ocasionado en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el cobro indebido realizado y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora -parámetros ampliamente desarrollados en el apartado **VIII** de la presente resolución-, este Tribunal impone a ANDA una multa de **CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS**

UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,258.38), equivalentes a catorce meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, consistentes en *efectuar cobros indebidos*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia "(...) *que el proveedor ajuste la factura de los meses de abril, mayo y junio de 2021 (...)*. Ampliando, posteriormente su pretensión e incorporando a los meses denunciados, "*el período de julio hasta diciembre, ambos de 2021*". Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) *c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que "*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora ANDA, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción:

i. Realizar la facturación del periodo comprendido de *abril 2021 hasta diciembre 2021*, conforme a un consumo de 39 m³, equivalente a \$32.64 dólares cada mes, conforme a la regla de facturación supletoria establecida en el inciso tercero 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, de fecha 08/06/2011; el cual determina que: “*Durante el periodo comprendido desde el reporte de medidor dañado o sin medidor, hasta la instalación del nuevo, se facturará el consumo promedio de los últimos seis meses con medidor funcionando*”.

ii. Este Tribunal cuenta con indicios para considerar que los cobros de los meses de *abril 2021 hasta diciembre 2021*, no han sido pagados por la consumidora, por cuanto los mismos aparecen reflejados como “EN INVESTIGACIÓN”, en el estado de cuenta de fs. 97 al 101, proporcionado por el apoderado de la denunciada, razón por la cual, se ordena a la proveedora eliminar los cobros indebidos en la cuenta número 7240274, durante el periodo comprendido entre los meses de abril 2021 hasta diciembre 2021, y ajustar, en dichos meses, los cobros que corresponden, según lo establecido en el inciso tercero 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, de fecha 08/06/2011; es decir, realizar el cobro de 39m³ mensuales, equivalente a \$32.64 dólares, mientras el medidor estaba dañado, según se ha establecido en el presente procedimiento.

XI. DECISIÓN

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

- a) *Téngase* por agregada la documentación presentada por el licenciado
cual consta de fs. 113 al 149.
- b) *Sanciónese* a ANDA con una multa de catorce salarios mínimos mensuales urbanos de la industria industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, equivalentes a la cantidad de **CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,258.38)**, por cometer infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, al *realizar prácticas abusivas en perjuicio del consumidor*, consistentes en *efectuar cobros indebidos* a la consumidora durante el periodo comprendido de abril de 2021 a diciembre de 2021.

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.

- c) *Ordénese* a ANDA, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realizar la facturación de los consumos del periodo comprendido de *abril de 2021 a diciembre de 2021*, conforme a un consumo de 39 m³, equivalente a \$32.64 dólares, cada mes.
- d) *Revóquese* la medida cautelar decretada mediante resolución de las trece horas con trece minutos del día 01/09/2022 (fs. 54 al 56), mediante la cual se ordenó a la proveedora *suspéndase provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable correspondiente al periodo comprendido entre el mes de abril a diciembre del año 2021, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa de los mismos*, en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento.
- 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.

Jose Leisick Castro
José Leisick Castro
Presidente

Pablo José Zelata Meléndez
Pablo José Zelata Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

[Signature]
Secretario del Tribunal Sancionador