

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 18/10/2023. Hora: 09:41 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1713-2021.
RESOLUCIÓN FINAL.			
I. INTERVINIENTES.			
Consumidora denunciante:	L.		
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 23/08/2021, la señora _____ interpuso su denuncia (fs. 1-2), en la cual, manifestó que <i>"(...) los recibos de Anda los estuvo pagando anteriormente con pagos elevados y así le seguían llegando mas elevados por los que los dejó de pagar desde el mes de enero hasta agosto del 2021 y la cuenta presenta un saldo pendiente de pago por la cantidad de \$ 605.32, y solo habitan tres personas, por lo que solicita a la DC le ayude a resolver el conflicto"</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>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó que <i>"De conformidad con los artículos 18 literal c) 44 literal e) de la LPC que ANDA le realice inspección para verificar el estado del medidor y su lectura para efectos del ajuste de los meses en cuestión"</i> (sic).			
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 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 o solicitados por el consumidor. (...)"</i>. 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.</p> <p>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</p>			

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 –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 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 ANDA, pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 41-43), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución, le fue comunicada mediante notificación directa en fecha 20/01/2023 (fs. 44).

Más adelante, por medio de la resolución de las nueve horas con cuarenta minutos del día 05/07/2023 se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 55), lo cual se le notificó a la proveedora indiciada por

medio del correo electrónico señalado como medio técnico para recibir actos de comunicación, el día 12/07/2023 (fs. 56).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad efectiva de intervención en este procedimiento sancionatorio, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar y/o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

Y fue así, que la proveedora ANDA intervino en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador en las fases antes mencionadas, mediante los escritos que se enlistan a continuación:

1. En fecha 10/02/2023 se recibió escrito con documentación anexa, firmado por la licenciada [REDACTED], quien actuó en calidad de apoderada general judicial de la proveedora ANDA, en el que contestó en sentido negativo la audiencia otorgada en la resolución que ordenó el inicio del presente procedimiento .

En el citado escrito, la licenciada [REDACTED], ofreció presentar prueba documental en la etapa correspondiente y señaló lugar y medios técnicos para recibir las comunicaciones del procedimiento.

2. La licenciada [REDACTED] presentó un segundo escrito el día 06/03/2023, para informar sobre el cumplimiento de la medida cautelar ordenada en la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del 16/01/2023, agregó copia certificada del estado de cuenta correspondiente a la referencia 06472227 para comprobación de la suspensión de los pagos y finalmente ratificó lugar y medios técnicos para recibir notificaciones.

3. Durante la fase probatoria, en fecha 14/08/2023, la referida apoderada incorporó un tercer escrito por medio de conducto oficial interno, en el que agregó prueba documental, consistente en: a) historial de consumo del periodo comprendido desde el mes de enero a diciembre del año 2021; b) registro de las inspecciones realizadas en el inmueble en fechas 03/03/2021, 13/04/2021, 30/08/2021 y 18/10/2021; c) ficha catastral correspondiente a la cuenta 6472227; d) formularios para lecturas de medidores correspondientes a los meses relacionados en la letra a) de este apartado para la cuenta ANDA [REDACTED]; e) detalle de pagos de la cuenta número [REDACTED]; f) estado de la cuenta número [REDACTED] al 18/07/2023; y, g) resultado de la prueba de exactitud del medidor ALMA [REDACTED] (fs. 58-82).

Asimismo, expuso como argumentos de defensa que, "(...) que la institución a la cual represento en ningún momento ha incurrido en ningún tipo de infracción, pues queda respaldado que los cobros que se facturaron en la cuenta No. [REDACTED], son los correctos, pues existen lecturas correlativas y dichas lecturas son la base para calcular el gasto o consumo que durante los meses objeto de reclamo registró la referida cuenta, comprobándose que el consumo es conforme a gasto.- Se realizaron diversas inspecciones en el

periodo reclamado por parte de la institución a la cual represento en las cuales se corroboraron las lecturas no se encontraron fugas, agua cae veinticuatro horas, de igual manera se agregan fotocopias certificadas de los ANDALECT, en los que se reflejan lecturas correlativas; por lo que al observar dichos documentos se puede tener certeza que las lecturas han sido congruentes, correlativas y reales y que existen suficientes pruebas con las que se ratifica lo facturado en los meses reclamados no habiéndose realizado ningún tipo de cobro indebido (...)”.

Es conveniente señalar que lo argumentado por la licenciada [REDACTED], respecto a que los cobros denunciados han sido realizados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en el apartado **VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA /HECHOS PROBADOS.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante 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 adelante SCn– 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 Código Procesal Civil y Mercantil (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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

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

1. Impresión de digitalización de fotografías de facturas de cobro de servicio de agua potable correspondiente a los meses de abril, mayo y agosto del año 2021 (fs. 12-14), de la cuenta número [redacted], con las que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
2. Certificación de ficha catastral (fs. 64), en la cual se consigna que en fecha 19/10/1998 se realizó la instalación del servicio; en fecha 05/04/2021 se realizó la instalación del medidor número [redacted] marca ALMA y que el estado del medidor es "Funcionando".
3. Certificación de detalle inspecciones relacionadas a la cuenta número [redacted] (fs. 62-63). Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones los días (i) 03/03/2021, (ii) 13/04/2021, (iii) 30/08/2021 y (iv) 18/10/2021. A continuación el detalle de los hallazgos identificados en las referidas inspecciones: (i) 03/03/2021: lectura tomada 3985, medidor encontrado número [redacted] Dom, no se realizó la inspección en el inmueble por no encontrarse nadie, por lo que solo se tomaron los datos del medidor, el agua cae en la zona según vecinos por 24 horas, medidor funcionando 8.8 ltrs por minuto, caja de medidor accesible para tomar lect, inmueble color amarillo portón café- no tiene válvula desairadora. (ii) 13/04/2021: lectura tomada 15, medidor encontrado número [redacted] Dom, cambio de medidor, se realizó inspección en el inmueble ,y no se encontró fugas ni derrames, el medidor funciona bien, todo está bueno, la caja está accesible, el agua cae las 24 horas. Goza de acueducto y alcantarillado. No tiene válvula desairadora. (iii) 30/08/2021: lectura tomada 238, medidor encontrado número [redacted] , No se realizó ip en el inmueble color amarillo por no encontrarse a nadie, solo se tomaron datos del medidor, caja accesible. Agua cae 24 horas según vecinos. Medidor funcionando a razón de 5.8 ltrs por minutos. No tiene valvula desaireadora. (iv) 18/10/2021: lectura tomada 308, medidor encontrado número [redacted] Dom, caja de medidor accesible para tomar lect, se verifico que el

medidor funciona bien, no hay fugas en el inmueble ni en los accesorios, todo esta bueno, agua cae las 24 horas. Usuaria solicita análisis de medidor. No tiene válvula desaireadora, tel [REDACTED] Ip programada.

4. Certificación de histórico de consumo (fs. 61), en la que se logra evidenciar que: (i) hay registro de lectura real para los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio, septiembre y octubre de 2021; y (ii) no existe registro de lectura real en los meses de abril y agosto de 2021.
5. Certificación de informe de lectura de medidores (fs. 65-76), en las que se evidencia que: (i) hay registro de lectura real para los meses enero, febrero, marzo, abril (instalación de nuevo medidor) mayo, junio, julio, septiembre y octubre de 2021; y (ii) no existe registro lectura real en el mes de agosto de 2021.
6. Certificación de consulta resultados de análisis de medidor de la cuenta en comento (fs. 81), mediante las cuales se determinó que el medidor número [REDACTED], presenta un error porcentual de -1.45%.
7. Certificación de consulta de descargos (fs. 78) de la cuenta número [REDACTED], en la que se advierte el pago por el consumo del mes de enero de 2021.

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 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 N° 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 Ejecutivo N° 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.*

Además, en aquellos casos en que sea imposible la toma de lectura se deberá de verificar la aplicación de la regla supletoria de facturación contenida en el 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 08/06/201; el cual establece, para la correcta facturación, caso de imposibilitarse la toma de lectura “(...) se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura”.

Asimismo, en aquellos casos no previstos en las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía, para la subsanación de errores en la facturación del servicio de agua potable, se deberá de atender a lo dispuesto en el número 2 del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2010, en el que se regula, entre otras cosas, la forma de proceder en los casos de consumos acumulados.

También, 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, por medio de impresiones de digitalización de facturas y estados de cuenta (fs. 12-14).
2. Que el cobro por el servicio de agua potable de los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio y octubre del 2021 se calculó sobre la base de lecturas reales obtenidas 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 el cobro por consumo de agua potable correspondiente al mes de abril de 2021 no se calculó sobre la base de lecturas reales, sino por regla supletoria de facturación aplicable al suceder la instalación de un nuevo medidor, según lo dispuesto acorde a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo N° 532 previamente citado. En ese sentido, la estimación que efectuó la proveedora fue de 50 m³, pese a corresponder 75 m³, es decir, pese a que la norma de facturación no se aplicó correctamente, no se ocasionó perjuicio al patrimonio de la consumidora.
4. Que el cobro por el servicio de agua potable del mes de agosto de 2021 se verificó por la regla de facturación supletoria que correspondía por consumo promedio para 6 meses $(43+47+50+50+55+46= 291/6= 48.5 =49 \text{ m}^3)$, es decir, correctamente.
5. Y finalmente, el mes de septiembre de 2021, se facturó sobre la base de lectura real. No obstante, debió aplicarse lo reglamentado en el número 2 letra O) del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2010, que establece que *cuando debido a estimaciones de*

consumos en meses anteriores, se origine un consumo acumulado que resulte en un exceso afectado por la tarifa que se aplica, se rebajará al promedio mensual obtenido de las dos últimas lecturas reales, es decir debió ser cobrado acorde a estimación de consumo por consumo acumulado, por lo tanto le correspondía el pago de 46 m³ y no 43 m³ como se efectuó. Es decir, la normativa supletoria de facturación no se aplicó de forma correcta, sin embargo, con ello no se ocasionó un detrimento patrimonial a la consumidora, pues el importe cobrado fue menor al que le correspondía.

6. Que el medidor instalado fue sometido a análisis y funciona correctamente.

D. En síntesis, se evidenció que:

7. El cobro realizado por la proveedora durante los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto y octubre del 2021, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho de la apoderada de la denunciada respecto de esos meses.

8. Que el cobro realizado por la proveedora durante los meses de abril y septiembre de 2021, no se calcularon bajo la regulación normativa que legitima a la proveedora para realizarlo; sin embargo, pese a que la proveedora no comprobó haber actuado apegada a la normativa correspondiente, no provocó un perjuicio para la consumidora, al haberle cobrado un consumo inferior al que realmente le correspondía para ambos meses, siendo lo correcto para abril de 2021 la cantidad de 75 m³, pero únicamente se le cobró por 50 m³; mientras que para el mes de septiembre de 2021 le correspondía conforme a norma 46 m³ y se le cobró 43 m³.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados por no ocasionarse perjuicio o detrimento patrimonial a la consumidora con los cobros que no contaron con respaldo normativo, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y tipificada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación únicamente a los consumos de los meses denunciados.

VIII. PRONUNCIAMIENTO RELATIVO A LA MEDIDA CAUTELAR.

Por medio de la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 16/01/2023 (fs. 41-43), este Tribunal resolvió, en síntesis: suspender provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable desde el mes de enero a octubre del 2021, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa de los mismos, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número 06472227, a nombre de la señora [REDACTED], mientras se tramite el presente procedimiento.

Al respecto, es necesario señalar que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 78 inciso 3° de la LPA: “Las medidas provisionales podrán dejarse sin efecto o modificarse durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente”; por lo que, en este estado del

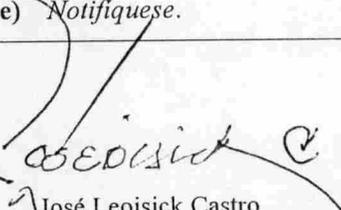
procedimiento es procedente *dejar sin efecto* la medida cautelar decretada, en los términos supra relacionados.

IX. DECISIÓN.

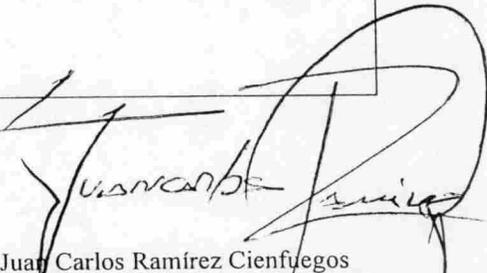
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar *prácticas abusivas*, relacionada a los meses desde enero a octubre de 2021.
- b) *Absuélvase* a ANDA de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora _____, por las razones establecidas en los romanos **VI.** y **VII.** letra **D.** de esta resolución respecto de los meses enero a octubre de 2021.
- c) *Revóquese* la medida cautelar decretada mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta y un minutos del día 16/01/2023 –fs. 41 al 43–, mediante la cual se ordenó a la proveedora la suspensión provisional del cobro por el servicio de agua potable desde el mes de enero a octubre del 2021, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa de los mismos, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número 06472227, a nombre de la señora _____ en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento sin responsabilidad para la denunciada.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que*, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

e) *Notifíquese.*

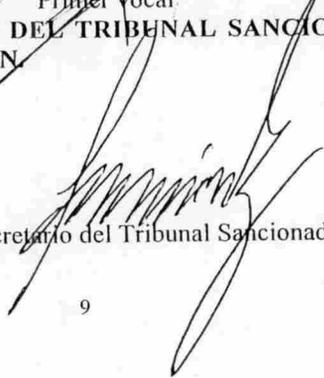

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zeláyca Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

VR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador