	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/11/2024 Hora: 12:07 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1223-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA– (NIT:)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 07/06/2021 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1-2) en la cual, expresó que “desde que comenzó la pandemia los recibos de servicio de agua potable comenzaron a llegar con cobros excesivos en su cuenta número después que ella mantenía un pago mensual que no excedía los \$7 dólares el pago mensual sus facturas de repente le comenzaron a llegar con cobros bastante elevados desde la factura del mes de marzo 2020 por un valor de \$230 dólares, septiembre \$113.99, Noviembre \$275.40, diciembre \$113.90, todos del año 2020, Enero \$ 148.30, febrero \$274.85, Marzo \$254.35, Abril \$826.05 y Mayo por \$695.65 todos del año 2021. Mes a mes la consumidora indica ha sometido los recibos a reclamo ante el proveedor y otros lo ha cancelado, en su casa habitan 5 personas, de las cuales nadie pasan en la casa porque trabajan y las otras estudian. El servicio en la zona es bastante deficiente solo les llega agua tres veces por semana, los días martes y viernes en altas horas de la noche. Agrega que en su casa no hay ningún tipo de desperfecto, han cambiado el medidor y también se le instaló una válvula desairadora al medidor, pero aun así los recibos continúan llegando con cobros excesivos. Consumidora indica no estar de acuerdo en cancelar las facturas en reclamo ya que no reflejan el consumo real de su vivienda, por lo que solicita se le ayude a que el proveedor realice un ajuste a las facturas en reclamo y se le cobre con base al consumo real del inmueble” (sic).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La denunciante, solicitó “(...) que el proveedor ajuste las facturas de los meses de Marzo, septiembre, noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021 basándose en las lecturas reales que refleja su medidor de agua, motivo por el cual solicita que se genere inspección en el inmueble para rectificar la lectura y/o análisis de medidor para que le facture según su consumo real y que se deje a investigación las facturas en reclamo, así como aquellos otros meses que pueden someterse a reclamo mientras el caso este en proceso” (sic).</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: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)” en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley, que establece: “Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros</p>			

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 —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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

1. El día 23/07/2024 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado

en calidad de Apoderado General Judicial de la proveedora Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados -ANDA- (fs. 55); mediante el cual contestó en sentido negativo audiencia de inicio y presentó documentación que ofrece como prueba y con la que legitima su intervención (fs. 56 al 61).

2. En fecha 20/09/2024, se recibió escrito presentado el licenciado como Apoderado General Judicial de la proveedora (fs. 81-84), en el plazo conferido mediante resolución de apertura a pruebas (f. 65). En dicho escrito, reitera los argumentos expuestos en la primera intervención e incorpora prueba con la cual pretende sustentar los extremos alegados por el mismo. En síntesis, sostiene:

“La prueba documental ofrecida agregada en el Romano III, es base para denegar los ajustes Solicitados por medio de los reclamos correspondientes a los meses controvertidos del periodo de los meses de MARZO, SEPTIEMBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020, ENERO FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO TODOS DE 2021, de la Cuenta No. con ello, evidenciamos que se han respetado los parámetros lógicos, técnicos y legales establecidos en la normativa, al Instructivo para el Análisis de Consumo previo a la emisión de facturación, así como del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado bajo Acuerdo 4.5.1. de Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la ANDA de fecha 13 de octubre de 2022.

Según el análisis practicado a los meses controvertidos de meses de MARZO, SEPTIEMBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2020, ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO TODOS DE 2021 de la Cuenta No. se determinó que los consumos facturados son conforme al registro de lecturas consignados en el histórico de consumo, y se respalda con las inspecciones relacionadas en el numeral 4.3.

Aunado a lo anterior es muy importante advertir que nunca los consumos facturados en una cuenta son lineales, iguales o paralelos en el tiempo, e independientemente si el servicio es utilizado directamente por el titular de la cuenta, sus familiares o dependientes, o si está deshabitado, si se trata de servicio de tipo domiciliar, comercio o de tipo industrial, o si el inmueble es abastecido por más de dos cuentas, o si se encuentra arrendado o incluso si se encuentra usurpado, a menos que estos sean promediados, y por supuesto siempre respetando las regulaciones del pliego tarifario de la ANDA y los instructivos correspondientes a dicha materia; es decir que, el registro de la medición también dependerá en gran medida de otras circunstancias intrínsecas del inmueble donde se presta servicio, es decir, en la forma cómo los usuarios utilizan los servicios o cuidan de ellos para evitar tener gastos involuntarios

como los generados por el mal uso que involuntariamente se pueda generar del suministro, por ejemplo cuando hay fugas subterráneas, grifos dejados abiertos accidentalmente en momentos cuando no hay suministro, o cuando el medidor abastece más de un inmueble. Es relevante también dejar claro que, en relación con el número real de miembros de una familia que utiliza el suministro de una cuenta, o la cantidad de empleados que laboran en una empresa indistintamente de su naturaleza, a mi representada le es imposible determinar realmente la cantidad de personas, ya que esto es un tema en el cual la institución se limita a determinar la cantidad de personas conforme a lo que declaran los usuarios, por tanto, se trata más de un tema de buena fe en relación a la actuación de los clientes

Así mismo, es relevante destacar un hecho muy concurrente que acaece en los inmuebles que no son habitados con regularidad por sus propietarios, en los que es muy repetitivo este tipo de reclamos de altos consumos en meses específicos, lo que por lo general sucede cuando el propietario visita el inmueble en momentos en que probablemente no hay suministro, o cuando se cierran instalaciones como fábricas y similares, en las que ya sea el dueño o sus acompañantes, delegados o dependientes que accidentalmente no cierran correctamente y dejan abiertos los grifos o salidas de agua; en esos casos sucede que cuando el servicio se restablece el agua se desperdicia durante todo el tiempo que las salidas de agua permanezcan abiertas; pero también es relevante aclararle al usuario que después del medidor ya no le compete a la ANDA controlar ese tipo de situaciones, como tampoco le corresponde corregir daños en la red hidráulica interna.

Honorable colegiado, los procedimientos establecidos en los Instructivos Institucionales para el Análisis de Consumo previo a la emisión de facturación, así como en el Instructivo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, constituyen la evidencia legal de que no hay acción humana infalible que evite cometer errores involuntarios y precisamente se han diseñado para garantizar la solución incluso de los errores que, sin intención, malicia, premeditación, dolo, lo cual se puede comprobar en la lectura de su texto; en virtud de lo cual consideramos que, no se ha negado el derecho al usuario de procesar sus reclamos.

Como parte de todo un procedimiento lógico y legal, las inspecciones constituyen una herramienta diseñada con parámetros técnicos precisamente para detectar los desperfectos en cuanto al funcionamiento tanto del sistema hidráulico del inmueble, así como del artefacto que registra el consumo en determinada cuenta y siempre y cuando le sea permitido a mi poderdante el ingreso al inmueble para hacer la verificación correspondiente, y que una vez comprobados y sustentados los desperfectos o la inexistencia de estos mi poderdante procede a denegar los reclamos.

Dicho lo anterior, no cabe declarar que mi representada esté actuando de mala fe, dolo, malicia o intención, premeditación, para causarle daños al usuario, siendo que ella misma ha diseñado los parámetros para subsanar los errores que se pudieran cometer en el proceso de facturación; siendo así que en el presente caso se han observado todos los procedimientos para garantizar al denunciante que

las resoluciones a su reclamo no son arbitrarias, se han observado los mecanismos administrativos y técnicos previamente diseñados para poder brindarle una resolución a sus reclamos. Por tanto, no estamos de acuerdo que la actuación de mi representante sea adecuada y calificada conforme a las infracciones establecidas en el artículo 43 letra e) en relación con el Art. 18 letra c), ambos de la Ley de Protección al Consumidor, y que, como consecuencia, tampoco son aplicables las sanciones establecidas en el Art. 47 de la LPC" (sic).

Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de ANDA expresó—en esencia—que los mismos han sido realizados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos, y adjuntó documentación que ofrece como prueba. No obstante, resulta preciso señalar que lo argumentado por referido profesional, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual sus alegatos serán desarrollados ampliamente en los siguientes apartados de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

4. 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 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 de sistema de valoración denominada 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 propios).

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—en adelante 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. Copia de facturas e ingreso de reclamo del número de cuenta N° emitida por la proveedora ANDA (fs. 4-25) y estados de cuenta a fechas 22/03/2021 y 26/01/2021.
2. Certificación de ficha catastral de cuenta N° en la cual se consigna: que se realizó la instalación del servicio en fecha 08/05/1986; que el día 28/04/2022 se instaló el medidor número marca AHS; y que el estado del medidor es “funcionando”. Además, que los últimos movimientos de fueron el día 20/02/2024, respectivamente (fs. 91).
3. Certificación de histórico de consumo de cuenta N° (92), y Certificación de formularios para la lectura de medidores -ANDAELECT- (95-105), en los que se advierte que: i) existe registro de lectura real para los meses de marzo, noviembre y diciembre del año 2020, y enero, febrero, marzo y junio del año 2021; ii) para los meses de septiembre del año 2020, abril y mayo del año 2021 no existe registro de lectura real.
4. Certificación de detalle de inspección practicada en cuenta N° Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones en fechas 03/12/2020 y 10/04/2021, mediante la cual se estableció: (i) lectura 141; medidor número “se rectificó número de medidor se encontró nuevo medidor con el número # y lectura de 141 metros cúbicos, no se encontró desperfecto dentro del inmueble todo bien”; (ii) lectura 355; medidor número ; “abastece casa de habitación se rectificó lectura y número de medidor al momento de la visita no cae agua, cae dos veces a la semana de 10 p.m. hasta las 5:30 a.m. servicio deficiente en la zona, sí posee válvula desairadora” (fs. 93-94).
5. Informe de fecha 10/09/2024 por medio del cual el encargado del área de Nuevo Servicios, comunica que no existe resultados de análisis técnico efectuado al medidor de dicho periodo, de

los meses de marzo, septiembre, noviembre y diciembre de 2020, y enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021 (fs.106).

6. Certificación de histórico de pagos comprendido entre el periodo desde 31/07/2019 hasta 01/01/2022 (fs. 109).
7. Certificación de consulta de descargos de la cuenta N° desde la fecha 31/07/2019 hasta 01/01/2022 (fs. 110).
8. Certificación de estado de cuenta emitido por la proveedora a fecha 10/09/2024, por medio del cual informa un total de cargos pendientes por \$571.40 dólares (fs. 111)

Finalmente, cabe aclarar que si bien la proveedora proporcionó como prueba documental el detalle de inspección realizada el día 19/12/2019 (fs. 93), la misma no será admitida ni valorada por este Tribunal, debido a que no corresponde al periodo denunciado.

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 N° 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* –en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 1279–; y, (ii) del artículo 6.1.2. del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación, del 29/04/2019, Código: IN34-2-19-01; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura *“(...) Cuando existe lectura real en uno de los meses, se ajustará el consumo; el cual resulta de la resta de la lectura actual real menos la última lectura anterior real, la diferencia se divide entre el número de meses existentes entre las lecturas reales y el resultado es el consumo promedio a facturar. Deberá colocar el código de clase*

de consumo 5" (iii) 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 e instalación de nuevo medidor.

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)" —en adelante NSO 23.46.03:09—.

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.
2. Que el cobro por consumo de agua potable de los meses de marzo, noviembre y diciembre del año 2020, y enero, febrero, marzo y junio del año 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. Durante los meses de septiembre del año 2020 y mayo del año 2021 la facturación fue realizada conforme al consumo acumulado, acorde a lo establecido en el número 1) del artículo 6.1.2. del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación, del 29/04/2019, Código: IN34-2-19-01; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura "(...) Cuando existe lectura real en uno de los meses, se ajustará el consumo; el cual resulta de la resta de la lectura actual real menos la última lectura anterior real, la diferencia se divide entre el número de meses existentes entre las lecturas reales y el resultado es el consumo promedio a facturar. Deberá colocar el código de clase de consumo 5".

4. Que el cobro por consumo de agua potable del mes de abril 2021, la facturación fue realizada conforme al consumo promedio de los últimos seis meses facturados, conforme 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 08/06/201; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura “(...) *se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura*”.
5. Que no existe un consumo diferente al promedio previo y posterior al periodo denunciado, manteniéndose después de la instalación del nuevo medidor. Al respecto es importante aclarar, que según documentación a partir de octubre del 2020 se instaló el medidor N° , y a se concluye que, a pesar del cambio de medidor, los montos facturados corresponden al promedio calculado de consumo conforme a la normativa precitada, además se advierte que a algunas facturas de dichos meses se le han efectuado rebajas, por debajo del consumo correspondiente.

D. En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante los meses desde marzo, septiembre, noviembre y diciembre de 2020, y enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021, fue efectuado de acuerdo al respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, aplicando para los meses en cuestión la facturación con base en el consumos reales, acumulados y promedios, comprobándose así el dicho de la denunciada, respecto de esos meses.

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 y relacionada únicamente a los consumos de los referidos meses.

VIII. 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**:

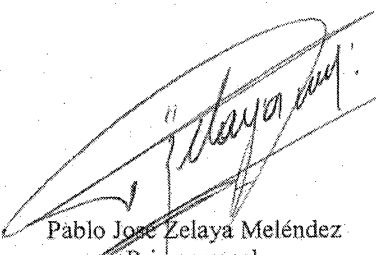
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el apoderado general judicial de ANDA y la documentación que consta agregada con el mismo (fs. 81 al 111).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, relacionada al cobro por el servicio de agua potable en los meses de marzo, septiembre, noviembre y diciembre de 2020, y enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021, según el análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a ANDA de la supuesta comisión 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 el romano **VII** de esta resolución respecto del cobro facturado por

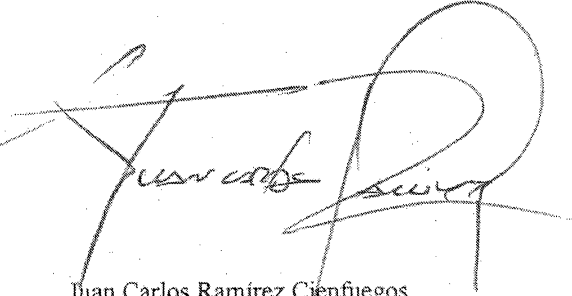
el servicio de agua potable en los meses de marzo, septiembre, noviembre y diciembre de 2020, y enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021.

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 Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/MP


Secretario del Tribunal Sancionador