

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad con el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, según lo establecido en el Art. 4 letras "f" y "g" de la Ley para la Protección de Datos Personales; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Arts. 6 letra "f" y 24 de la LAIP.

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 29/11/2024 Hora: 12:05 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1190-2021
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 07/07/2021, el consumidor en su denuncia expresó que: <i>"se le está cobrando indebidamente el servicio de agua potable en cuenta N° a nombre de en los meses de enero/2020 por \$86.50, febrero/2020 por \$121.50, marzo/2020 por \$207.50, abril/2020 por \$81.55, mayo/2020 por \$83.20, junio/2020 por \$110.10, julio/2020 por \$115.80, Agosto/2020 por 117.70, Septiembre/2020 por \$115.80, Octubre/2020 por \$119.60, Diciembre/2020 por \$110.10, Febrero/2021 por \$104.40, Abril/2021 por \$33.40, Mayo/2021 por \$55.60. Expresa consumidor que en la vivienda solamente habitan 2 personas adultas y 3 menores de edad que hacen uso del servicio mayormente por las noches y toman medidas de ahorro. Refiere que en la vivienda no posee fugas ni ha realizado remodelaciones recientemente. Agrega que el 12/05/2021 se cambió el medidor. Por lo cual, acude a la Defensoría del Consumidor a interponer su reclamo"</i> (sic).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El denunciante, solicitó <i>"inspección en la vivienda y prueba al medidor para determinar la causa del alto cobro. Se aplique ajuste a las facturas reclamadas. Asimismo, que proveedor proporcione a Defensoría del Consumidor, estado de cuenta, histórico de consumo y el catastro"</i> (sic).</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante 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 en todo caso, en el sentido de que la consumidora hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura</p>			

7  
R  
Y

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 de la consumidora 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:

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. 59); mediante el cual contestó en sentido negativo audiencia de

inicio. Así mismo presenta documentación con la cual legitima la calidad en la que actúa, señala lugar y dirección de correo electrónico para oír notificaciones (fs. 60-64).

Así mismo, en fecha 23/09/2024, se recibió escrito firmado por el referido apoderado (fs. 68 al 71), por medio del cual contestó la audiencia de apertura a prueba de fs. 65, e incorporó prueba documental de fs. 72 al 88, y expuso:

*“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 ha 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 para poder brindar brindar una resolución a sus reclamos. Por tanto, no estamos de acuerdo que la actuación de mi representada 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.*

*(...) En tal sentido, estamos en contra de que el honorable colegiado, haya determinado que existen los supuestos indicios suficientes para sustentar que la proveedora aparentemente realizó cobros indebidos en perjuicio del consumidor, en los meses desde enero hasta octubre y diciembre del año 2020 y de febrero a junio del año 2021. y que como consecuencia se esté ante una conducta que puede ser constitutiva de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra d) de la citada ley; y que de comprobarse, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la LPC.*

(...) Se aclara, que el propósito de la mayoría de los usuarios es que se le dé en primera instancia del CSC-DC todo lo que pide, aunque estos no tengan la razón y siendo así el criterio equivocado avalado por la DC, es lógico comprender que el supuesto establecido en el artículo 143 letra c) de la LPC, por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, no signifique que el usuario o el proveedor no tengan la razón, cuando la hay.

(...) Si esta fuera la lógica, lo que se debería esperar en primera instancia es que si el proveedor no tiene la razón debe proceder a conceder los ajustes pertinentes y si fuera el caso que es el usuario quien no la tiene, lo ideal sería que este aceptara esa verdad, sin embargo, eso no sucede, porque incluso el CSC-DC, sugiere que el caso no concluya en esa sede y que pase a la siguiente etapa.

(...) En consecuencia, no estando de acuerdo con esa postura es oportuno solicitar a vosotros honorable Colegiado que 1) libréis a mi representada de cualquier responsabilidad aparente por no ser los hechos como se plantean por la demandante en el presente procedimiento, y por tanto es pertinente que la absuelvan respecto de los supuestos hechos denunciados; y 2) se ordene al demandante a pagar la deuda acumulada hasta la fecha del estado de cuenta anexo por el saldo en impago total de \$2,387.23 dólares a la fecha de emisión del referido estado de cuenta, para lo cual se le ofrece el otorgamiento de un plan de pagos que puede tramitar en cualquiera de las agencia de la ANDA a nivel nacional” (sic).

Así mismo, en fecha 26/09/2024 se recibió escrito firmado por el referido apoderado de la proveedora (fs. 89), por medio del cual adjunta prueba (fs. 90-113). 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 el 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

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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 uno 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 –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. Fotocopia de factura (fs. 3) y estados de cuenta emitidos en fechas 06/07/2021 y 11/09/2024 (fs. 4 y 85-88), con los que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como los cobros realizados por la proveedora durante los meses de enero del año 2020 a junio del año 2021.
2. Certificación de ficha catastral (fs. 78), en la cual se consigna que en fecha 30/03/1987 se realizó la instalación del servicio; en fecha 12/05/2021 se realizó la instalación del medidor número

marca R&M y que el estado del medidor es "Funcionando", y que el último movimiento se dio en fecha 29/09/2020.

3. Certificación de histórico de consumo (fs. 79) y certificación de formularios para la lectura de medidores -ANDALECT- (90-113) en las que se evidencia que: (i) hay registro de lectura real para los meses de *enero, febrero, marzo y octubre del año 2020*; (ii) no existe registro de lectura real para los meses de *abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y diciembre del año 2020 y de febrero a junio del 2021*.
4. Detalle de inspecciones relacionadas a la cuenta N° \_\_\_\_\_ (fs. 80-81). Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones los días 26/09/2020, 27/04/2021 y 17/05/2021, mediante las cuales se estableció que: (i) medidor número marca IBERCONTA, lectura 3739 "*se tomó lectura real 3739 medidor no para registro; derrame en cañería subterránea comprobada*"; (ii) medidor \_\_\_\_\_ marca IBERCONTA, lectura 4010 "*solo se tomó lectura al momento de la visita no se encontró al usuario medidor en su apariencia se observa visible y en buen estado se tomó lectura 4010 m<sup>3</sup>*"; (iii) medidor marca R&M, lectura 7 "*Actualizar número de medidor. No se pudo verificar el estado del servicio ya que el inmueble estaba cerrado habitado, se tocó la puerta y nadie atendió, se encontró medidor nuevo visible y en buen estado. Lectura 0007 m<sup>3</sup>*".
5. Certificación de consulta de descargos de la cuenta N° \_\_\_\_\_, desde la fecha 31/12/2019 hasta 01/01/2022 (fs. 83).
6. Informe de fecha 11/09/2024 emitido por el Gerente de la Unidad Jurídica, en el cual comunica que se realizaron ajustes en los meses de diciembre del año 2020, febrero, mayo y abril de 2021 (f. 84).

## 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: (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) artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011; el cual establece 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". (iii) 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" (iv) 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 08/06/2011; 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:

Handwritten signature and initials in the bottom left corner.

1. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada.
2. Que el cobro por consumo de agua potable de los meses de *enero, febrero, marzo y octubre del año 2020* fueron realizados 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 el cobro por consumo de agua potable de los meses de *abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y diciembre del año 2020 y de febrero, abril, y mayo del 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 08/06/2011; 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"*.
4. Durante el mes de *marzo 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"*, en el caso en concreto por no poder obtener una lectura porque el medidor se encontraba empañado identificado con el código 108, del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación.
5. Que el cobro por consumo de agua potable del mes de *junio del año 2021* fue realizado conforme a estimación por instalación de nuevo medidor, según lo dispuesto en el artículo 6.1.2. letra E) 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 se instale un nuevo medidor, se procederá a estimar el consumo a facturar así: se establecerá el consumo diario tomando la lectura reportada por el lector y restando la lectura inicial con la que fue instalado el medidor, este valor se divide entre el número de días transcurridos desde la fecha de instalación del medidor. Este consumo promedio diario se multiplicará por 30 días. Se aplicará con clase de consumo 5"*.

6. Que según inspección realizada en fecha 26/09/2020, a la cuenta N° se dio como resultado el hallazgo que: “*se tomó lectura real 3739 medidor no para registro; derrame en cañería subterránea comprobada*”, por lo tanto, resulta una fuga de importantes dimensiones para el consumo total, y para los efectos de la facturación del servicio de agua potable en mención. Siendo dicho desperfecto imputable al consumidor según lo dispuesto en el número 4 letra A 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: “*Causas para denegar un reclamo: A. cuando el exceso se deba a fugas visibles o no visibles pero detectables en las instalaciones hidráulicas del cliente*”.

D. En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante los meses de enero a octubre y diciembre del año 2020 y de febrero a junio del año 2021, fue efectuado con el respaldo normativo y técnico que legitima a la proveedora para realizarlo, siendo que la existencia de fuga subterránea era la causa de los consumos que el denunciante consideraba elevados y que constituían su reclamo, pero las mismas son imputables al consumidor, comprobándose así el dicho del apoderado de la denunciada, respecto de los cobros facturados por 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

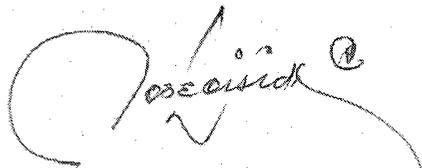
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código Procesal Civil y Mercantil,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

#### RESUELVE:

- a) *Ténganse por agregados* los escritos presentados por el apoderado general judicial de ANDA y la documentación que consta agregada de fs. 68 al 113.
- 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 correspondiente a los meses de enero a octubre y diciembre del año 2020 y de febrero a junio del año 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 el señor por las razones establecidas en los romanos VI y VII de esta resolución respecto del cobro facturado en los meses de enero a octubre y diciembre del año 2020 y de febrero a junio del año 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.

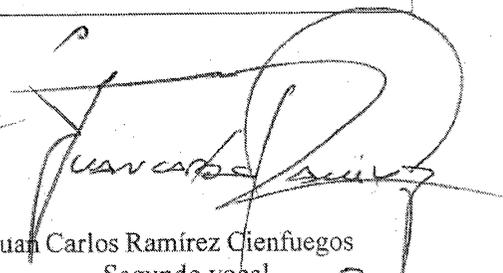
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



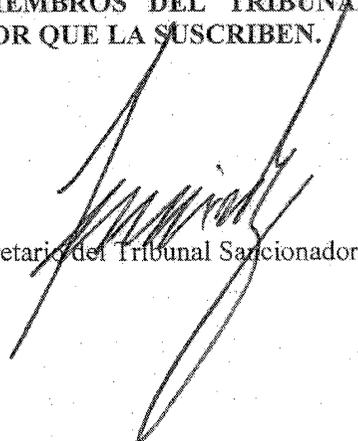
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



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