

882-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y un minutos del día veinte de enero de dos mil diecisiete.

El día catorce de marzo de dos mil trece, se recibió el escrito firmado por la licenciada _____, actuando en calidad de apoderada general judicial de la _____ – en adelante _____ – mediante el cual agrega documentación, y sustituye al licenciado _____ ratificando lo actuado por dicho profesional en el presente procedimiento sancionatorio.

Dése intervención a la licenciada _____, en el carácter en que comparece.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor _____ contra _____, por supuesta infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

I. El consumidor aduce que desde febrero de dos mil siete, el servicio de agua potable fue desconectado y que desde entonces ya no se siguieron emitiendo facturas de cobro, no obstante lo anterior, se le ha vuelto a facturar después de más de tres años, ya que le han comenzado a llegar recibos de cobros desde el mes de octubre de dos mil once, con lo cual no se encuentra de acuerdo, ya que el servicio está desconectado y el inmueble deshabitado desde el año dos mil seis. El consumidor presentó junto con su denuncia, fotocopia de orden de inspección de fecha diecinueve de abril de dos mil doce (folios 11), así como fotocopias de facturas de cobro por el servicio de agua potable, correspondientes a los meses de diciembre de dos mil once, enero, febrero, marzo y mayo de dos mil doce (folios 12 a 16).

Por su parte, los apoderados de la proveedora denunciada señalaron que su representada no ha realizado cobros indebidos en la prestación del servicio de agua, pues los cobros efectuados son correctos y corresponden a consumos reales, existiendo suficientes argumentos técnicos para probar lo expuesto. Que si la casa del usuario está deshabitada éste debió de haberse apersonado a cualquier oficina de _____ a fin de solicitar el cierre de la cuenta y evitar que se siguiera facturando, quedándole a salvo su derecho de pedir en otro

momento el restablecimiento de su cuenta, lo cual implica que ya no se le facturaría la cuota mínima, pero que a futuro puede solicitar un nuevo servicio para dicho inmueble.

Agregaron que los cobros de cuota mínima realizados a la cuenta objeto de reclamo, son legales y correctos, por estar debidamente tarifados, de conformidad a lo consignado en el artículo 1 numeral 28 del Pliego Tarifario que establece: N° 28. Tarifa Mínima: Es el precio que debe pagar el usuario por derecho de conexión de acueducto y/o alcantarillado, el cual incluye consumo de hasta 10 metros cúbicos en residenciales y cinco metros cúbicos en no residenciales. Asimismo, el artículo 4 establece:

Rango de consumo (m3)	Tarifa de Acueducto (US\$)	Tarifa Mensual de Alcantarillado (US\$)
De 0 a 10m ³	2.29 Tarifa mínima	0.00

Finalmente, manifestaron que queda evidenciado que el usuario ha realizado cobros indebidos, y que por el contrario se han facturado los volúmenes de agua que han sido administrados, no siendo responsabilidad de su representada determinar si la persona que vive en la vivienda es la titular de la cuenta. Para sustentar sus argumentos presentaron la siguiente documentación: a) Registro de Inspecciones Históricas por Cuenta –folios 54-; b) Ficha catastral de la cuenta a nombre del señor [redacted] –folios 55-; c) Historial de consumo de los meses comprendidos de enero de dos mil diez a septiembre de dos mil doce, correspondiente a la cuenta número cinco ocho cuatro nueve nueve ocho siete (5849987) –folios 56 y 57-; d) Consulta de consumos de los doce meses anteriores –folios 58-; e) Estado de cuenta corriente a nombre del señor [redacted] –folios 59-; y, f) Formularios para la lectura de medidores o ANDALECT –folios 60 a 82-.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

II. Respecto del suministro de agua potable.

El suministro de agua es tan esencial para la vida humana que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (CESCR), declaró en el año 2002 que *el acceso al agua es un derecho humano*, constituyendo un objetivo en sí mismo,

fundamental para el logro de otros derechos humanos como la salud, la alimentación y una vida digna.

En ese orden de ideas, el Comité estableció que el derecho al agua se encuadra claramente en la categoría de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la supervivencia. Dicho derecho está indisolublemente asociado al derecho a la salud, en atención a lo establecido en el inciso 1º del artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Y es que, si bien este Tribunal ha reconocido la importancia del derecho al agua, como un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud, el cual ha sido considerado por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas como un bien social y cultural, y no un bien económico, también ha reconocido que dicho servicio *debe ser controlado por el Estado*, así, dentro de dicho control se han establecido una serie de reglas para su prestación, a las que se deben someter, tanto el proveedor del servicio como el usuario del mismo.

III. Sobre la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realización de cobros indebidos en el servicio de agua potable.

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.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, 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.

De acuerdo a la potestad sancionatoria que tiene este Tribunal, y los hechos expuestos, se analizará si efectivamente se ha cometido la infracción prevista en el artículo 18 LPC, el cual contiene una protección específica contra las denominadas prácticas abusivas, entendidas como aquellas actuaciones del proveedor que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o que anulen sus derechos. En ese sentido, dicha disposición preceptúa en la letra c) que es una práctica abusiva y, por tanto, prohibida por la ley de la materia, efectuar cobros indebidos a los consumidores.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, la cual se ha atribuido a la , 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, por tanto, el mismo se califique de indebido.

IV. A. Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción a los referidos artículos.

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 en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual señala 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, 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. Al respecto, se cuenta con las fotocopias de las facturas de cobro del servicio de agua –folios 12 al 16, correspondientes a los meses de diciembre de dos mil once, enero, febrero, marzo y mayo de dos mil doce, de la cuenta número

, a nombre del señor , por medio de las cuales se demuestra que en los meses antes relacionados, los cobros por el servicio de agua fueron de veinticuatro dólares con cuatro centavos (\$24.04), veintiséis dólares con treinta y tres centavos (\$26.33), veintiocho dólares con sesenta y dos centavos (\$28.62), treinta dólares con noventa y un centavos (\$30.91) y veintiún dólares con setenta y cinco centavos (\$21.75), respectivamente.

Por otra parte, mediante la certificación de los registros de inspecciones históricas –agregada a folios 54–, se acredita que la proveedora denunciada realizó una inspección en el inmueble propiedad del señor , estableciéndose lo siguiente: Que el servicio se encontraba suspendido y el medidor retirado (código 309), y que el inmueble estaba deshabitado (código 406).

Aunado a lo anterior, consta agregada al expediente la ficha catastral de la cuenta a nombre del señor –folios 55–, a través de la cual se refleja el estado de dicha cuenta, las fechas de desconexión y reconexión que la misma tuvo, el estado del servicio que se observa como *desconexión en red* y el uso del inmueble que se muestra como *domiciliar*. De igual manera, se evidencia que el medidor fue instalado el día quince de agosto de mil novecientos noventa y seis y que éste se encuentra *directo*.

Asimismo, se demuestra por medio de la certificación de historial de consumos de la cuenta a nombre del señor Gustavo Adolfo Guzmán –folios 56 y 57–, así como de las certificaciones de formularios para la lectura de medidores o ANDALECT –folios 60 a 82–, que desde enero de dos mil diez a septiembre de dos mil doce, el servicio se encontraba suspendido y con el medidor retirado, facturándose la tarifa mínima por el derecho de conexión de acueducto y/o alcantarillado, que de conformidad a lo establecido en el Pliego Tarifario es de dos dólares con veintinueve centavos (\$2.29).

Por tanto, sobre la base de la documentación agregada al expediente, se ha comprobado que no han existido, en el presente caso, cobros indebidos, dado que se demostró que lo que se cobraba al señor era la tarifa mínima por el derecho de conexión de acueducto y/o alcantarillado. Asimismo, cabe aclarar que no se encuentra agregada al expediente ninguna solicitud efectuada por el consumidor para el cierre definitivo de la cuenta,

por lo que la proveedora le seguía cobrando la tarifa mínima de dos dólares con veintinueve centavos (\$2.29).

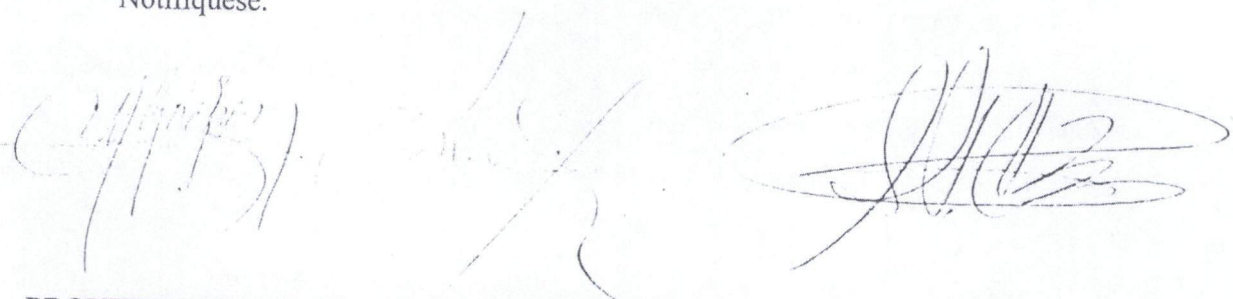
En ese sentido, puede afirmarse que los montos cobrados por la proveedora al señor [redacted], corresponden a la tarifa mínima mensual por el derecho de conexión de acueducto y/o alcantarillado, razón por la cual, los cobros reclamados por el consumidor en su denuncia han sido realizados en debida forma.

Finalmente, se ha comprobado con la ficha catastral y el historial de consumo, que el inmueble contaba con un servicio directo, facturándole un consumo de 10 metros cúbicos, en concepto de tarifa mínima por el derecho de conexión de acueducto y/o alcantarillado como se explicó anteriormente, razón por la cual deberá absolverse a la [redacted], en relación a dicha infracción.

V. Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley le confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a la [redacted] de la infracción señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.

Notifíquese.


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

A

