

1061-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas cuarenta y cuatro minutos del día siete de febrero de dos mil diecisiete.

El día ocho de marzo de dos mil trece, se recibió el escrito firmado por el señor \_\_\_\_\_, mediante el cual agrega documentación, y solicita que su caso se resuelva con la mayor brevedad posible, valorando las pruebas que presenta.

El día trece de marzo de dos mil trece, se recibió el escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderada general judicial y administrativa con cláusula especial de la \_\_\_\_\_ y

– en adelante \_\_\_\_\_ – en sustitución del licenciado

mediante el cual presenta prueba documental y ratifica lo actuado por su predecesor.

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

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició en virtud 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 tiene cobros excesivos en concepto de consumo de agua potable, durante los meses de agosto y septiembre de dos mil once, por las cantidades de doscientos cinco dólares con sesenta y dos centavos (\$205.62) y setenta y siete dólares (\$77.00) respectivamente. Agregó, que no está de acuerdo con los cobros que le realizan, ya que en la vivienda habitan seis personas y el consumo mensual oscila entre los 30 y 35m<sup>3</sup>; manifestó además, que en el inmueble no existen fugas de agua, por lo que no entiende el exceso de consumo. El consumidor presentó como prueba de cargo, fotocopias confrontadas de facturas de cobro por el servicio de agua potable –folios 5 a 7, 11, 87 a 104-, y fotografías de su grupo familiar –folios 86-.

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 de la diferencia del número de metros cúbicos que hay desde la inspección del día once de agosto de dos mil once, hasta el número de metros cúbicos encontrados en la lectura de la inspección del seis de octubre de dos mil once –lapso durante el cual se registraron los altos consumos reclamados-, da como resultado la cantidad de 111 m<sup>3</sup> consumidos en cincuenta y seis días; luego para sacar el promedio diario de consumo se divide los metros consumidos (111 m<sup>3</sup>) entre el número de días (56 días) de las lecturas antes descritas, lo cual da un promedio diario de consumo de 1.98m<sup>3</sup>, el cual multiplicado por el período mensual facturado que normalmente son treinta días, da como resultado un consumo aproximado de 59m<sup>3</sup> mensuales, siendo dicha cantidad de metros la que aparece reflejada en el historial de consumo, y es la que se le ha facturado en los meses de agosto, septiembre y octubre de dos mil once.

Agregaron, que incluso en el mes de agosto se le realizó un ajuste de los metros cúbicos que se le facturaron de 109m<sup>3</sup> a 59m<sup>3</sup>, realizándose así la correspondiente rebaja conforme a lo establecido en el instructivo. Que en inspección de fecha seis de octubre de dos mil once, se le realizó la correspondiente prueba de medidor a la cuenta número

( ), determinándose como resultado una afectación de +3 % LTS/H, el cual, conforme al Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos de establece en su artículo 2 literal H) inciso final que: “Si las pruebas técnicas reflejan porcentajes de variación entre -6% y +6% serán considerados medidores normales y por lo tanto no sujetos a ajuste”, es decir, que los cobros realizados por su representada se ven reforzados con la demostración técnica efectuada en el medidor, el cual se efectuó dentro del período reclamado por el usuario, arrojando así un resultado infalible, que dicho medidor funciona bajo norma, quedando de esta forma comprobado que los cobros realizados en los meses reclamados corresponde a consumo real.

Para sustentar sus argumentos presentaron la siguiente documentación: a) Registro de Inspecciones Históricas por Cuenta –folios 111 a 115-; b) Ficha catastral de la cuenta a nombre del señor –folios 116-; c) Estado de cuenta corriente de los meses comprendidos de agosto de dos mil once a febrero de dos mil trece, correspondiente a la cuenta número ( ) –folios 117-; d) Consulta de consumos de los doce meses anteriores –folios 118-; y, e) Formularios para la lectura de medidores o –folios 119 a 129-.

II. 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:

**III. Respetto 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.

**IV. 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



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 confrontadas de las facturas de cobro del servicio de agua – folios 5 a 7, 11, 87 a 104-, correspondientes a los meses de junio a diciembre de dos mil once, enero de dos mil doce, mayo a diciembre de dos mil doce, enero y febrero de dos mil trece, de la cuenta número

, a nombre del señor por medio de las cuales se demuestra que en los meses de agosto y septiembre de dos mil once reclamados por el consumidor, los cobros por el servicio de agua fueron de doscientos cinco dólares con sesenta y dos centavos (\$205.62) y doscientos ochenta y dos dólares con sesenta y dos centavos (\$282.62), respectivamente.

Por otra parte, mediante la certificación de los registros de inspecciones históricas – agregada de folios 111 a 115–, se acredita que la proveedora denunciada realizó cinco inspecciones en el inmueble habitado por el señor en fechas once de agosto, uno de septiembre, seis de octubre, veinticinco de octubre y veintiséis de diciembre de dos mil once, estableciéndose lo siguiente: Que el incremento del consumo es gasto, todo bueno (código 225); que el usuario no permitió hacer inspección, manifestando que desconocía sobre la gestión de la inspección (código 201); que se realizó un análisis al medidor, el cual dio como resultado +3% LTS/H medidor bajo norma; que no había fuga y que el medidor se observaba en buen estado; que el inmueble estaba cerrado y habitado por lo que no realizó inspección (código 227); y que el inmueble es de uso comercial, pues hay una Academia de Idiomas, no reportando movimientos de posibles fugas.

Aunado a lo anterior, consta agregada al expediente la ficha catastral de la cuenta a nombre del señor –folios 116-, 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 *suspendido por mora* y el uso del inmueble que se muestra como *domiciliar*. De igual manera, se evidencia que el medidor fue instalado el día veinticuatro de mayo de dos mil once y que éste funciona.

Asimismo, se demuestra por medio de la certificación de consulta de consumos de los doce meses anteriores, de la cuenta a nombre del señor \_\_\_\_\_ -folios 118-, así como de las certificaciones de formularios para la lectura de medidores o \_\_\_\_\_ -folios 119 a 129-, que desde noviembre de dos mil diez a mayo de dos mil once, así como también en el mes de julio de dos mil once, el servicio se encontraba directo (código 105), facturándosele al consumidor un consumo de 30m<sup>3</sup>, y en el mes de julio un consumo de 25m<sup>3</sup>, siendo que a partir del mes de agosto de dos mil once las lecturas han sido reales, congruentes y correlativas.

Además, consta agregada la certificación de estado de cuenta corriente a nombre del señor \_\_\_\_\_ -folios 117-, mediante la cual se comprueba que en los meses de agosto, septiembre y octubre de dos mil once, se le efectuó rebaja al consumidor en las facturas de cobro por el servicio de agua, e incluso en el mes de agosto de dicho año se realizó un ajuste de los metros cúbicos que se le facturaron de 109m<sup>3</sup> a 59m<sup>3</sup> -tal como consta en la certificación de consulta de consumos de los doce meses anteriores-, realizándosele así la correspondiente rebaja conforme a lo establecido en el Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos de

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 el consumo que tuvo la cuenta a nombre del señor \_\_\_\_\_, es correcto en base a las lecturas reales encontradas en el medidor. Asimismo, se acreditó que en inspección de fecha seis de octubre de dos mil once, se realizó una prueba de medidor, determinándose como resultado una afectación de +3% LTS/H, lo cual significa que el medidor funciona bajo norma, razón por la cual deberá absolverse a la

\_\_\_\_\_, en relación a dicha infracción.

VI. 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 \_\_\_\_\_ 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/gc



