

1793-13 acum.

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

El presente procedimiento administrativo sancionador ha sido promovido ante este Tribunal en virtud de la denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en aplicación de los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor —*en adelante LPC*— en contra de la proveedora

, por supuestas infracciones a los artículos 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d) de la LPC, por la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión suscritos entre la proveedora denunciada y las personas que conforman el colectivo de consumidores afectados, y 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por la realización de la práctica abusiva consistente en cobros indebidos en el servicio de suministro de agua potable.

Concluida la fase probatoria, procede hacer las siguientes consideraciones:

I. Según se relaciona en las denuncias y en el escrito por medio del cual la Presidencia de la Defensoría del Consumidor (folio 1169 a 1180) subsana prevención realizada por este Tribunal, el colectivo de consumidores afectados —168 consumidores— por las actuaciones de la proveedora, que tienen su domicilio en los caseríos

, departamento de Cabañas—, interpusieron denuncias con referencias nueve cero cinco siete nueve (90579), uno cero cuatro dos cuatro siete (104247) y uno cero cero nueve cero siete (100907) en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor por cobros indebidos e inclusión en los contratos de adhesión de una cláusula abusiva por parte de la proveedora, debido a los hechos que a continuación se describen.

En las denuncias de mérito, la denunciante le atribuye a la proveedora la realización de cobros indebidos, debido a la falta de transparencia y certidumbre respecto a la tarifa del agua potable contratada y facturada por la sociedad

Al respecto, aduce, que los consumidores contrataron el suministro de agua potable con la proveedora, bajo las dos modalidades siguientes: 1) pactando tarifas fijas, mensuales y sucesivas por el suministro de agua potable; y, 2) pactando el cobro del suministro de agua potable mediante lectura de medidores. No obstante lo anterior, la proveedora incumplió todos



y cada uno de los contratos suscritos con los consumidores, ya que al momento de la facturación se emitían documentos de cobros bajo las dos modalidades siguientes: 1) en los contratos en los que se habían pactado tarifas fijas, mensuales y sucesivas, se cobró una tarifa superior a la pactada en el contrato, generándose con ello un cobro indebido al consumidor; y, 2) en los contratos en los que se había pactado el cobro del suministro de agua potable mediante lecturas de medidores, la proveedora aplicó de forma unilateral la facturación a su entera discreción, es decir, que en algunos de los casos no hubo lectura de medidor y en otros casos no se cobró la tarifa establecida en el contrato por cada metro cúbico de agua potable suministrado.

Así, todos los casos tienen en común el hecho que la proveedora realizó cobros indebidos a discreción ya que no se encuentran justificados bajo ningún concepto.

Por otra parte, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor acota que el segundo de los hechos denunciados radica en la incorporación de una cláusula abusiva en los contratos denominados “CONTRATO DE SERVICIO DE AGUA POTABLE”, los que han sido redactados y emitidos por la proveedora denunciada, y que han sido suscritos por cada uno de los consumidores a quienes dicha proveedora abastece del suministro de agua potable.

Asimismo, señala, que de la lectura de dicha cláusula, la cual establece: “... **DOMICILIO Y RENUNCIAS:** *Para los efectos legales de este contrato tanto el Propietario como el Usuario señalamos como domicilio especial esta ciudad, a cuyos tribunales nos sometemos expresamente en caso de acción judicial por los reclamos del mismo, en caso de ejecución el usuario renuncia al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y demás resoluciones del juicio ejecutivo y sus incidentes, siendo por su cuenta el pago de las costas procesales y personales aún cuando no hubiere condenación en costas.*”. De la anterior cláusula, sostiene la denunciante que se nota claramente la intención de la proveedora de anular los derechos de los consumidores, procurando que éstos renuncien anticipadamente a los derechos que la ley les reconoce.

La referida cláusula a juicio de la denunciante es abusiva, en tanto crea desventaja al consumidor, por lo que la conducta de la proveedora encaja en lo dispuesto por el legislador en el artículo 17 letra d) de la LPC, en lo relativo a que se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen un perjuicio al consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes tales como: “d) *Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores...*”.

Por las razones expuestas, la parte denunciante estima que las conductas antes descritas podrían configurarse como infracciones a los artículos 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), y 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, las cuales, de establecerse, darían lugar a la imposición de las sanciones conforme al artículo 47 de la precitada ley.

Finalmente, expuso que de establecerse como ciertas las infracciones atribuidas a la proveedora, las sanciones a aplicar serían en observancia a los parámetros establecidos en el artículo 49 de la LPC, y por tratarse de una posible afectación a intereses colectivos, la multa debe ser adecuada de conformidad a lo estipulado en el artículo 48 de la referida ley.

II. Las denuncias de mérito fueron admitidas y, en ejercicio de su derecho de defensa, la sociedad _____, por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado _____, presentó los escritos de folios 1188 a 1191, y 1287 a 1289.

III. El apoderado de la denunciada alegó que se hizo del conocimiento de los consumidores en los contratos que el valor del metro cúbico de agua suministrado estaría sujeto a variaciones en el tiempo, atendiendo a razones de costos de producción, gastos de operación y el margen de utilidad para la empresa, pues dichos costos y gastos no son estáticos sino que son dinámicos pues cambian en el transcurso del tiempo, por eso es carente de toda lógica pretender que el valor del metro cúbico suministrado no cambie en el tiempo, o que todo cambie y éste se mantenga estático.

Señaló que para poder suministrar el agua potable, la empresa utiliza energía eléctrica, la cual no es un costo fijo sino que es variable en el tiempo; asimismo, como gasto de operación se tiene que el salario mínimo ha sufrido cambios en los últimos años, lo cual es un hecho evidente que no necesita ser probado. Es en razón de ellos, que su representada ha venido ajustando las tarifas del suministro de agua potable, lo cual se hizo del conocimiento de los consumidores.

Manifestó, que su representada realizó los ajustes y cobros creyendo que obraba correctamente, amparándose en la cláusula identificada en la mayoría de los contratos como cláusula III, la cual les fue explicada a cada uno de los consumidores y fue aceptada libre y espontáneamente por cada uno de ellos haciéndose constar así en el documento, por lo que no ha existido intención de afectar los derechos de los consumidores. Agregó que su representada reconoce, que probablemente los contratos suscritos con el conjunto de consumidores tienen algunos defectos de redacción y se quedan cortos en cuanto a explicar el mecanismo para



ajustar las tarifas del suministro de agua potable, lo cual no se debe a que exista dolo o mala fe de su parte, pues nunca ha tenido la intención de vulnerar los derechos de los consumidores.

Señaló que la cláusula que se considera abusiva, se refiere al juicio ejecutivo; sin embargo, es necesario aclarar que los contratos no son de los que se refiere el artículo 457 del Código Procesal Civil y Mercantil –CPCM–, por lo tanto carecen de fuerza ejecutiva, entonces se concluye que el proceso ejecutivo no es la vía procesal idónea para tramitar cualquier controversia surgida entre las partes, dado que los contratos en su mayoría son documentos privados de obligación, no calificando como instrumentos privados fehacientes, por lo que cualquier controversia surgida entre el proveedor y el consumidor se deberá conocer por medio del proceso declarativo.

Finalmente, sostuvo, que por lo expuesto, no se produce ninguna situación menos favorable o de desventaja para el consumidor, porque no está renunciando a un derecho que no tiene y que no le nace. En el caso hipotético que pudiera optarse a la vía procesal del juicio ejecutivo, en reiterada jurisprudencia, la Sala de lo Constitucional ha establecido que no es válida la renuncia anticipada de un derecho que no le ha nacido a la parte, por lo tanto las mismas se tienen por no escritas.

IV. Se tuvo por parte a la sociedad _____, y se abrió a prueba por el término de ocho días hábiles, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada.

Finalmente, mediante resolución de las catorce horas con cuarenta y dos minutos del día diecinueve de octubre de dos mil dieciséis, este Tribunal señaló que la proveedora podía presentar los dictámenes periciales que estimara pertinentes, siempre y cuando acreditara procesalmente la idoneidad de los peritos que suscriban los mismos; asimismo, consideró pertinente citar al representante legal de la sociedad denunciada y a tres consumidores afectados seleccionados al azar, para efecto de rendir declaración, diligencia que no pudo llevarse a cabo por la incomparecencia de todas las personas citadas, tal como consta en el acta de folio 1310.

V. Para emitir la decisión final correspondiente, resulta necesario hacer algunas consideraciones generales sobre: A) el servicio de suministro de agua potable; y, B) sobre las reglas aplicables a la valoración de la prueba que consta en el expediente.

A) Con respecto al servicio de agua potable

1. En atención a que el presente caso está relacionado con el servicio de suministro de agua potable, es preciso mencionar que este *es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud*, 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*, en razón de que es indispensable para la vida. Dicha afirmación explica la razón del porqué el servicio que sobre éste se brinde debe ser controlado y garantizado por el Estado; es decir, éste debe asegurar que dicho servicio esté al alcance de todos. Además, cabe apuntar que las normas internacionales de derechos humanos comprenden obligaciones específicas en relación con el acceso al agua potable.

Es importante destacar que el suministro de agua potable es un servicio público considerado de interés general; ya que, el calificativo de “público” no se refiere a la persona que lo realiza o presta, sino al destinatario (servicio para el público). En ese sentido, se satisfacen necesidades o intereses colectivos o generales de una población o una parte de ésta, para la cual se creó el servicio, pudiendo estar tanto a cargo de la Administración Pública como de particulares mediante la vía de la concesión o en el libre ejercicio de una actividad económica *—como en el caso que nos ocupa—*, ya que la naturaleza del mismo no depende de quién lo presta o realiza, sino de la necesidad que por ese medio o con esa actividad se satisfaga.

Tradicionalmente, el régimen de los servicios públicos está vinculado a los principios de legalidad, continuidad o regularidad, adaptabilidad al progreso tecnológico, neutralidad e igualdad.

2. Así, a nivel jurisprudencial, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se ha pronunciado en relación a las características de los servicios públicos, tomando en cuenta la concepción funcional de los mismos, estableciendo que el núcleo de la construcción y sistematización doctrinaria del concepto de tales servicios ha girado en torno a tres elementos básicos: la necesidad o interés que debe satisfacerse, la titularidad del sujeto que presta el servicio y el régimen jurídico del mismo.

Respecto del *régimen jurídico aplicable a dicho servicio*, se ha concluido que por su actividad constitutiva *es necesario y conveniente que sea regulado en el ámbito del Derecho público, para efecto de evitar abusos de cualquier orden en que pudieran incurrir quienes presten o realicen el servicio*. (Entre otras sentencias, la pronunciada a las quince horas y

Φ
ε

quince minutos del día siete de enero de dos mil cuatro, en el proceso de Amparo referencia 1263-2002).

Es importante destacar, que los servicios públicos tienen características esenciales y propias, entre ellas, la prestación efectiva, la continuidad y la igualdad con la que se otorga, pues debe prestarse a quienes se encuentren en las mismas condiciones y ningún usuario que reciba ese mismo servicio puede pagar una tarifa o precio distinto a los que se encuentran en similares circunstancias. Así, la misma Constitución señala que es deber del Estado proporcionar o supervisar –en el caso que son prestados por particulares– este tipo de servicios como es el caso que nos ocupa.

Es evidente el carácter de *interés público que el aprovisionamiento de agua implica para los habitantes de una población en general*, y en este caso en particular para los habitantes de los caseríos

departamento de Cabañas, por ser un elemento esencial para la vida y la conservación de la salud, ya que en la medida en que todos los ciudadanos tengan el servicio se puede asegurar una calidad de vida aceptable para su desarrollo humano. Sumado a lo anterior, se trata de un servicio que satisface una necesidad pública y colectiva.

Siguiendo el mismo orden de ideas, al considerar la prestación de servicios públicos en relación a los límites que la libertad de contratación soporta, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha declarado, mediante sentencia de las catorce horas y cuarenta y cuatro minutos del día cinco de julio de dos mil seis en el proceso de Amparo referencia 655-2004, que: *“Aunque la Constitución no contiene ninguna disposición expresa que defina una opción por un determinado sistema económico, la ideología de libertad que inspira y da contenido a la misma obliga a sostener que en materia económica y comercial debe existir un espacio suficiente de libertad para la actividad privada, que quede exento de intervencionismo y dirigismos estatales. No obstante lo anterior, hay que recalcar, con énfasis, que una presencia estatal razonable para la gestión de la política y de la actividad económica y comercial es requerida por la Constitución”*.

En la misma sentencia, se señala que *“la libertad de contratar se encuentra garantizada por la Constitución, en el sentido de que los contratos entre particulares no pueden ser arbitrariamente determinados o condicionados, ya sea por el Estado o por cualquier particular; y, en caso de intentarse su vulneración, deben ponerse en marcha los*

mecanismos de protección de tal manifestación de la libertad, sin que ello haga incurrir en el error que la iniciativa privada puede ser absoluta e ilimitada, cuando lo cierto es que la libertad de contratar de cada uno, en cuanto libertad jurídica, únicamente puede existir y operar con sujeción a una serie de limitaciones constitucionales y legales, encaminadas a asegurar su ejercicio armónico y congruente con la libertad de los demás y con el interés y el bienestar de la comunidad”.

El hecho que el Estado no sea el que preste directamente el servicio público, no implica que éste se desvincule totalmente del mismo, ya que es su responsabilidad asegurar a los habitantes de la República, el pleno goce de la salud y el bienestar económico. Así, la misma Constitución —en el art. 110 inciso final— señala que es deber del Estado proporcionar o supervisar —en el caso que son prestados por particulares— este tipo de servicios.

De lo anterior, este Tribunal concluye que: (i) el suministro de agua potable es un servicio público, considerado de interés general; y, (ii) que la calidad de público, no se ve afectada por la titularidad del mismo, es decir, que no obstante sea prestado por particulares, su regulación debe estar sometida al Derecho público.

Asimismo, las acotaciones jurisprudenciales antes relacionadas reconocen la estrecha relación que existe entre el interés público y la prestación de servicios públicos por parte de empresas o asociaciones privadas y destacan ciertos criterios jurídicos que el Tribunal no puede soslayar al apreciar la necesidad de obtener agua potable que tiene la población y, al mismo tiempo, que ésta sea suministrada bajo condiciones de certidumbre, transparencia y calidad.

B) Sobre la prueba que consta en el expediente y las reglas para su valoración.

El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos 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 científicamente avanzados.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento (artículo 167 de la LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita y

ef. 2

ε

estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y útil. Por ello, la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

La parte denunciante presentó Contratos de prestación de servicio de agua potable, suscritos por los consumidores afectados, estados de cuenta, avisos a los usuarios del servicio de agua potable, en donde se les notifica que a partir del mes de agosto de dos mil doce, la tarifa por dicho servicio se incrementaría a \$12.00, así como mandamientos de ingreso, recibos de cobro y facturas de pago por el servicio de agua potable, a nombre de la sociedad

La sociedad denunciada únicamente presentó el documento denominado _____, Mes de Julio de 2015” (folios 1197 y 1198, 1295 y 1296).

VI. Procede ahora analizar los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de la infracción contemplada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, y de la infracción contemplada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d) de la LPC, que han sido atribuidas a la denunciada; y determinar los hechos probados así como si con los mismos se ha establecido en el presente procedimiento que se han configurado las conductas atribuidas a la sociedad

A. En cuanto a la supuesta infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, consistentes en efectuar cobros indebidos.

El artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, establece que constituye una infracción muy grave: “...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”. Asimismo, el artículo 18 de la LPC, dispone que queda prohibido a todo proveedor –por considerarse como práctica abusiva– lo siguiente: (...) 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.”

Es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre los elementos del tipo sancionador, que el cobro se haya concretado en una cantidad de dinero entregada al proveedor, el sentido que, el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo, mediante sentencia pronunciada el seis de noviembre de dos mil trece 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*».

También, es importante destacar, que este Tribunal, mediante resolución del nueve de agosto de dos mil trece, en el procedimiento referencia 583-12, resolvió que partiendo del supuesto que los contratos no se pueden modificar unilateralmente, sobre todo tratándose de un servicio público –agua potable– la decisión de variar el precio debe sustentarse necesariamente en la ley o en el contrato de suministro respectivo, y con base en razones técnicas y financieras debidamente justificadas, es decir, se reconoce que el prestador del servicio tiene en principio la posibilidad de variar el precio por la actividad prestada, pero, respetando los derechos de los consumidores reconocidos en la ley.

En consecuencia, se ha realizado un análisis exhaustivo de los contratos de prestación de servicio de agua potable y facturas de cobro por dicho servicio que constan en el expediente (tomando en cuenta el plazo consignado en el artículo 107 inc. 1º de la LPC), los cuales han servido de parámetro para que este Tribunal tenga como hechos probados los siguientes cobros realizados en las cuentas de los consumidores, según se detalla a continuación:

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
1		565 a 569	\$10 tarifa fija de 0 a 10 m ³	Julio y Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$18.00	\$18.00
2		577 a 582	\$10.00 tarifa fija de 0 a 10 m ³	Marzo, mayo y agosto de 2012 (sin lecturas)	\$26.00	\$26.00

① E
Z

No.	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
3	665 y 666, 977 a 980	\$10.00 tarifa fija de 0 a 10 m ³	Diciembre de 2011 a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$90.00	\$90.00
4	684 y 685, 981 a 985	Tarifa Fija \$9.00	Diciembre de 2011 a septiembre de 2012	\$85.00	\$2.00
5	28 y 29	Tarifa fija \$8.00	Agosto de 2012	\$12.00	\$4.00
6	31 a 36	Tarifa fija \$8.00	Junio y Agosto de 2012	\$22.00	\$6.00
7	38 a 41	Tarifa fija \$8.00	Junio y Agosto de 2012	\$22.00	\$6.00
8	77 a 80	Tarifa fija \$8.00	Julio y Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$22.00	\$6.00
9	87 a 89, 739 a 742	Tarifa fija \$8.00	Enero a Septiembre de 2012	\$94.00	\$22.00
10	96 a 98, 717 a 720	Tarifa fija \$8.00	Enero a Julio de 2012 (Sin Lectura)	\$70.00	\$14.00
11	107 a 109, 753 a 756	Tarifa fija \$8.00	Enero a Abril 2012, Junio a Septiembre de 2012 (Sin Lectura)	\$84.00	\$20.00
12	118 a 122	Tarifa fija \$8.00	Agosto de 2012	\$12.00	\$4.00
13	145 y 146, 778 a 781	Tarifa fija \$8.00	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$113.00	\$41.00
14	148 y 149, 782 a 785	Tarifa fija \$8.00	Enero a Septiembre de 2012	\$100.00	\$10.00
15	154 y 155, 790 a 793	Tarifa fija \$8.00	Enero a Septiembre de 2012	\$94.00	\$22.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
16		157 a 161	Tarifa fija \$8.00	Enero y Agosto 2012	\$22.00	\$6.00
17		182 a 184	Tarifa fija \$8.00	Agosto de 2012	\$12.00	\$4.00
18		186 a 189	Tarifa fija \$8.00	Julio y Agosto de 2012	\$22.00	\$6.00
19		200 y 204, 818 a 821	Tarifa fija \$8.00	Enero a Septiembre de 2012	\$76.00	\$4.00
20		221 a 224	Tarifa fija \$8.00	Julio y agosto 2012	\$18.00	\$2.00
21		236 a 238	Tarifa fija \$8.00	Julio y Agosto de 2012	\$18.00	\$2.00
22		240 a 244	Tarifa fija \$8.00	Agosto de 2012	\$10.00	\$2.00
23		268 a 270	Tarifa fija \$8.00	Diciembre de 2011 y agosto de 2012	\$18.00	\$2.00
24		303 y 304, 845 y 846	Tarifa fija \$8.00	Enero, abril y septiembre de 2012	\$83.00	\$2.00
25		344 a 347	Tarifa fija \$8.00	Marzo y agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$2.00
26		396 a 401	Tarifa fija \$8.00	Enero 2012	\$10.00	\$2.00
27		403 y 404, 884 a 887	Tarifa fija \$8.00	Enero a Julio 2012, Septiembre 2012	\$77.00	\$4.00
28		426 a 432, 891 a 894	Tarifa fija \$8.00	Enero a Septiembre 2012	\$90	\$18.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
29		439 a 444	Tarifa fija \$8.00	Julio y Agosto 2012	\$18.00	\$2.00
30		489 a 491	Tarifa fija \$8.00	Marzo y agosto de 2012	\$18.00	\$2.00
31		493 a 495	Tarifa fija \$8.00	Junio y Agosto de 2012	\$18.00	\$2.00
32		553 a 557	Tarifa fija \$8.00	Julio y agosto de 2012	\$19.00	\$2.00
33		760 a 763	Tarifa fija \$8.00	Enero, marzo a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$84.00	\$20.00
34		1011 a 1020	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$12.00	\$4.00
35		1028 a 1031	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$10.00	\$2.00
36		1050 a 1052	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$10.00	\$2.00
37		1062 a 1070	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$12.00	\$4.00
38		1072 a 1076	Tarifa fija \$8.00	Abril de 2013	\$10.00	\$2.00
39		1092 y 1093	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$12.00	\$4.00
40		1105 y 1106	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$10.00	\$2.00
41		1108 a 1110	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$10.00	\$2.00
42		1112 y 1113	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$12.00	\$4.00
43		1115 y 1116	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$10.00	\$2.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
44		1118 y 1119	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$12.00	\$4.00
45		1123 y 1124	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$12.00	\$4.00
46		1149 a 1154	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$10.00	\$2.00
47		1156 a 1161	Tarifa fija \$8.00	Mayo de 2013	\$10.00	\$2.00
48		25 y 26, 701 a 704	Tarifa fija \$8.00	Enero a Septiembre de 2012	\$94.00	\$22.00
49		279 a 282	Tarifa fija \$6.00	Diciembre de 2011 y agosto de 2012	\$18.00	\$6.00
50		335 a 337	Tarifa fija \$6.00	Junio y Agosto de 2012	\$18.00	\$6.00
51		383 a 386, 869 a 872	Tarifa fija \$6.00	Enero a Septiembre 2012	\$76.00	\$22.00
52		466 a 469, 705 a 708	Tarifa fija \$6.00	Enero a Septiembre de 2012	\$77.00	\$22.00
53		379 a 381, 863 a 868	\$10.00 por m ³	Enero a Septiembre 2012	\$76.00	\$0.00
54		100 a 102, 748 a 752	\$1.00 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$94.00	\$94.00
55		284 a 286, 841 a 844	\$1.00 por m ³	Enero a julio, septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$77.00	\$77.00
56		419 a 424, 888 a 890	\$1.00 por m ³	Noviembre 11, Enero, Marzo, Abril, Mayo, Julio, Agosto y Septiembre 12 (sin lecturas)	\$88.00	\$88.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
57	José Amado	571 a 575	\$1.00 por m ³	Junio y agosto de 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
58		592 a 594, 935 a 938	\$1.00 por m ³	Enero, marzo, julio y agosto de 2012 (sin lectura)	\$40.00	\$40.00
59		603 a 605	\$1.00 por m ³	Mayo y agosto de 2012 (Sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
60		560 a 663, 972 a 976	\$1.00 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$77.00	\$77.00
61		668 a 671	\$1.00 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
62		689 a 691	\$1.00 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$12.00	\$12.00
63		1213 a 1219, 1236	\$1.00 por m ³	Abril de 2012 a septiembre de 2013 (sin lecturas)	\$194.00	\$194.00
64		1269 a 1274	\$1.00 por m ³	Abril de 2012 a octubre de 2013 (sin lecturas)	\$204.00	\$204.00
65		406 a 409	\$0.80 por m ³	Marzo y Agosto 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
66		457 y 458, 899 a 901	\$0.80 por m ³	Febrero, Abril, Junio, Agosto y Septiembre 2012 (sin lecturas)	\$92.00	\$92.00
67		632 a 634, 959 a 962	\$0.80 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$76.00	\$76.00
68		55 a 59, 725 a 728	\$0.75 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$94.00	\$94.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
69		61, 729 a 733	\$0.75 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$94.00	\$94.00
70		63 a 65, 191, 734 a 738	\$0.75 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$94.00	\$94.00
71		67 y 68	\$0.75 por m ³	Julio y Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$22.00	\$22.00
72		70 a 75	\$0.75 por m ³	Julio y Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$22.00	\$22.00
73		91 a 94, 743 a 747	\$0.75 por m ³	Febrero a Mayo de 2012, por un total registrado de 97 m ³	\$68.00	\$0.00
74		111 a 113	\$0.75 por m ³	Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
75		163 a 166	\$0.75 por m ³	Mayo y agosto de 2012 (Sin lecturas)	\$22.00	\$22.00
76		168 a 175, 794 a 798	\$0.75 por m ³	Enero a junio, agosto y septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$95.00	\$95.00
77		177 a 180, 799 a 802	\$0.75 por m ³	Febrero, abril, julio, agosto y septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$87.00	\$87.00
78		191, 803 a 807	\$0.75 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$94.00	\$94.00
79		260 a 266	\$0.75 por m ³	Noviembre de 2011, julio y agosto de 2012 (Sin lectura)	\$35.00	\$35.00
80		289 a 293	\$0.75 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
81	María Ana	328 a 333	\$0.75 por m ³	Junio y Agosto de 2012 (Sin Lectura)	\$18.00	\$18.00
82		452 a 455	\$0.75 por m ³	Julio y agosto 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
83		460 y 461, 902 a 905	\$0.75 por m ³	Enero a Septiembre 2012 (sin lecturas)	\$76.00	\$76.00
84		505 a 508	\$0.75 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
85		550 y 551, 931 a 934	\$0.75 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lectura)	\$76.00	\$76.00
86		607 a 610, 942 a 946	\$0.75 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$90.00	\$90.00
87		649 a 650, 963 a 966	\$0.75 por m ³	Noviembre de 2011, enero a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$87.00	\$87.00
88		136 y 137; 774 a 777	\$0.75 por m ³	Febrero a Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$96.00	\$96.00
89		1054 a 1057	\$0.75 por m ³	Abril de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
90		1078 a 1080	\$0.75 por m ³	Abril de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
91		1133 a 1135	\$0.75 por m ³	Mayo de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
92		1256 a 1261	\$0.75 por m ³	Abril de 2012 a octubre de 2013 (sin lecturas)	\$218.00	\$218.00
93		43 y 44, 709 a 712	\$0.50 por m ³	En los meses de enero, junio, julio, agosto y septiembre de 2012 se cobró tarifa fija de \$10.00 (sin lecturas)	\$50.00	\$50.00
				En los meses de febrero, marzo, abril y mayo se registraron 113 m ³ por un total de \$60	\$60.00	\$4.50
				Subtotal	\$110.00	\$54.50
94		104 y 105	\$0.50 por m ³	Junio y Agosto de 2012 (Sin Lectura)	\$22.00	\$22.00
95		115, 116, 757 a 759	\$0.50 por m ³	Febrero y mayo de 2012 por un total registrado de 82 m ³	\$41.00	\$2.50
96		124 a 130, 764 a 768	\$0.50 por m ³	Diciembre de 2011 y Enero de 2012 (Sin Lectura)	\$20.00	\$20.00
97		132 a 134, 769 a 773	\$0.50 por m ³	Febrero, Marzo, Abril y Mayo de 2012 por un total registrado de 105 m ³	\$58.00	\$5.50
				Enero, junio, julio, agosto y septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$50.00	\$50.00
				Subtotal	\$108.00	\$55.50

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
98		139 a 143, 808 a 812	\$0.50 por m ³	Enero, Febrero, Abril, Mayo, Julio y Septiembre de 2012 (Sin Lectura)	\$70.00	\$70.00
99		151 y 152, 786 a 788, 847	\$0.50 por m ³	Febrero, mayo, junio y agosto de 2012 por un total registrado de 154 m ³	\$105.50	\$34.50
100		193 a 198, 813 a 817	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$76.00	\$76.00
101		206 y 207, 822 a 825	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$93.00	\$93.00
102		209 a 212	\$0.50 por m ³	Julio y agosto 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
103		214 a 219	\$0.50 por m ³	Diciembre de 2011, febrero y agosto de 2012 (sin lecturas)	\$26.00	\$26.00
104		226, 836 a 840	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$76.00	\$76.00
105		228 a 234	\$0.50 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
106		246 a 250, 826 a 830	\$0.50 por m ³	Enero, marzo, abril, junio a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$90.00	\$90.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
107		252 a 254	\$0.50 por m ³	Junio y Agosto de 2012 (Sin Lectura)	\$18.00	\$18.00
108		256 a 258, 831 a 835	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$76.00	\$76.00
109		272 a 276	\$0.50 por m ³	Enero y Agosto 2012 (Sin lectura)	\$18.00	\$18.00
110		295 a 301	\$0.50 por m ³	Marzo y agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$18.00
111		312 a 316	\$0.50 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
112		339 a 342	\$0.50 por m ³	Julio y Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$18.00	\$18.00
113		358 a 360, 858 a 862	\$0.50 por m ³	Enero a abril, junio a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$68.00	\$68.00
114		362 a 367	\$0.50 por m ³	Agosto de 2012	\$10.00	\$10.00
115		369 a 371	\$0.50 por m ³	Marzo y agosto de 2012 (sin lectura)	\$27.00	\$27.00
116		374 a 377	\$0.50 por m ³	Junio y Agosto 2012	\$18.00	\$18.00
117		389 a 393, 873 a 877	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre 2012 (sin lecturas)	\$76.00	\$76.00
118		411 a 417	\$0.50 por m ³	Marzo, Junio y Agosto 2012 (sin lecturas)	\$26.00	\$26.00

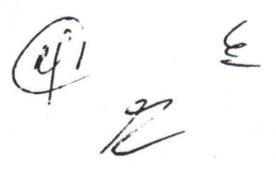
No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
119		435 y 436, 895 a 898	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$76.00	\$76.00
120		446 a 450	\$0.50 por m ³	Julio y agosto 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
121		463 a 465, 906 a 910	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre 2012 (sin lecturas)	\$78.00	\$78.00
122		471 a 474	\$0.50 por m ³	Julio y agosto 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
123		476 a 479	\$0.50 por m ³	Febrero y Agosto 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
124		481 a 487	\$0.50 por m ³	Abril de 2012, por un total registrado de 7 m ³ .	\$10.00	\$5.50
125		497 a 501	\$0.50 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
126		503, 911 a 915	\$0.50 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lectura)	\$76.00	\$76.00
127		517 a 522	\$0.50 por m ³	Julio y Agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$18.00
128		524 a 529, 921 a 926	\$0.50 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lectura)	\$76.00	\$76.00
129		531 a 534, 927 a 930	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$76.00	\$76.00
130		536 a 538	\$0.50 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
131		559 a 563	\$0.50 por m ³	Julio y Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$18.00	\$18.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
132		584 a 590	\$0.50 por m ³	Abril y agosto de 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
133		596 a 598, 939 a 941	\$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$79.00	\$79.00
134		600 y 601	\$0.50 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
135		612 y 613, 947 a 952	\$0.50 por m ³	Enero a junio, agosto y septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$80.00	\$80.00
136		615 a 618	\$0.50 por m ³	Julio y Agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$18.00
137		620 y 621	\$0.50 por m ³	Junio y agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$18.00
138		623 a 626, 953 a 958	\$0.50 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$76.00	\$76.00
139		628 a 630	\$0.50 por m ³	Enero y agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$18.00
140		636 a 642	\$0.50 por m ³	Mayo y agosto de 2012 (Sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
141		644 a 647	\$0.50 por m ³	Mayo y agosto de 2012 (Sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
142		652 y 653, 967 a 971	\$0.50 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$76.00	\$76.00
143		655 a 658	\$0.50 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
144		319 a 326 y 849 a 853	\$0.50 por m ³	Enero a julio, septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$77.00	\$77.00

(Handwritten marks)

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
145		1002 a 1005	\$0.50 por m ³	Abril de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
146		1044 a 1048	\$0.50 por m ³	Mayo de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
147		1088 a 1090	\$0.50 por m ³	Mayo de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
148		1126 y 1127	\$0.50 por m ³	Mayo de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
149		1129 a 1131	\$0.50 por m ³	Mayo de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
150		1163 a 1165	\$0.50 por m ³	Mayo de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
151		1221 a 1226	\$0.50 por m ³	Abril de 2012 a septiembre de 2013 (sin lecturas)	\$200.00	\$200.00
152		1228 a 1232	\$0.50 por m ³	Abril de 2012 a octubre de 2013 (sin lecturas)	\$207.00	\$207.00
153		1234 a 1239	\$0.50 por m ³	Abril de 2012 a septiembre de 2013 (sin lecturas)	\$208.00	\$208.00
154		1240 a 1246	\$0.50 por m ³	Abril de 2012 a octubre de 2013 (sin lecturas)	\$209.00	\$209.00
155		1248 a 1254	\$0.50 por m ³	Abril de 2012 a septiembre de 2013 (sin lecturas)	\$195.00	\$195.00
156		1263 a 1267	\$0.50 por m ³	Abril de 2012 a octubre de 2013 (sin lecturas)	\$207.00	\$207.00

No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
157		46 a 49, 713 a 716, 848	Cuenta 1: \$0.50 por m ³	Cuenta 1: En el mes de agosto se cobró tarifa fija de \$10.00 sin lectura. En el mes de febrero se registraron 21 m ³ habiendo facturado un total de \$12.00	\$22.00	\$11.50
			Cuenta 2: \$6.00 tarifa fija	Cuenta 2: \$90.00, existiendo un cobro indebido de \$36.00	\$90.00	\$36
			Subtotal		\$112.00	\$47.50
158		82 a 85	Cuenta 1: \$8.00 tarifa fija	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$12.00	\$4.00
			Cuenta 2: \$8.00 tarifa fija	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$12.00	\$4.00
			Subtotal		\$24.00	\$8.00
159		306 a 310, 878 a 883, 986 a 990	Cuenta 1: \$0.50 por m ³	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$76.00	\$76.00
			Cuenta 2: \$10 tarifa fija	Enero a Septiembre de 2012	\$76.00	\$0.00
			Subtotal		\$152.00	\$76.00
160		350 a 356, 789, 854 a 857	Cuenta 1: \$0.75 por m ³	Diciembre de 2011, agosto de 2012 (sin lecturas)	\$18.00	\$18.00
			Cuenta 2: \$8.00 tarifa fija	Enero a Septiembre de 2012 (Sin lectura)	\$76.00	\$4.00
			Subtotal		\$94.00	\$22.00
161		510 a 515, 916 a 920	Cuenta 1: \$0.50 por m ³	Enero a septiembre de 2012 (sin lecturas)	\$78.00	\$78.00
			Cuenta 2: \$8.00 tarifa fija	Julio y agosto de 2012	\$18.00	\$2.00
			Subtotal			\$80.00



No.	Consumidor	Folios en los que constan facturas y contratos	Tarifa pactada según contrato	Meses facturados que constan en el expediente	Monto total facturado	Monto cobrado en exceso a lo pactado
162		540 a 548	Cuenta 1: \$0.50 por m ³	Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$10.00	\$10.00
			Cuenta 2: \$0.50 por m ³	Julio y Agosto de 2012 (Sin lectura)	\$18.00	\$18.00
			Subtotal			\$28.00
163		673 a 682	Cuenta 1: \$0.50 por m ³	Mayo y agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$18.00
			Cuenta 2: \$8.00 tarifa fija por el consumo de 0 a 15 m ³	Julio y Agosto de 2012 (sin lectura)	\$18.00	\$18.00
			Subtotal		\$36.00	\$36.00
164		52 y 53, 721 a 724	Cuenta 1: \$8.00 tarifa fija	Agosto de 2012	\$12.00	\$4.00
			Cuenta 2: \$8.00 tarifa fija	Enero a Septiembre de 2012	\$92.00	\$20.00
			Subtotal		\$104.00	\$24.00
165		1033 a 1040	Cuenta 1: \$0.50 por m ³	Abril de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
			Cuenta 2: \$0.75 por m ³	Abril de 2013 (sin lectura)	\$12.00	\$12.00
			Subtotal		\$24.00	\$24.00
166		1143 a 1147	Cuenta 1: \$8.00 tarifa fija	Diciembre de 2012	\$10.00	\$2.00
			Cuenta 2: \$8.00 tarifa fija	Abril de 2013	\$10.00	\$2.00
			Subtotal		\$20.00	\$4.00
TOTAL GENERAL						\$6,794.00

Además de lo anterior, este Tribunal tiene como hecho probado, de conformidad a los contratos de prestación de servicio de agua potable y facturas de cobro por dicho servicio y *de lo sostenido por ambas partes*, que hubo un *incremento en la tarifa de agua potable suministrada por*

En ese sentido, por tratarse de un servicio público, la decisión de variar el precio debió sustentarse en razones técnicas y financieras debidamente justificadas y no de forma arbitraria y sin respaldo técnico objetivo. Así, el documento denominado “Determinación del Costo de Ventas del Servicio de Agua Potable, Mes de Julio de 2015”, *es el único documento*

presentado por la sociedad proveedora para justificar los incrementos; en tal sentido, es preciso destacar que la denunciante intenta sorprender la buena fe del Tribunal, al presentar un informe correspondiente a un período de treinta días (*mes de julio de 2015*), el cual (además de no cumplir los requisitos legales pertinentes) se refiere a los costos de producción y a los costos y gastos de operación, solamente durante dicho período, sin tomar en cuenta que los cobros reclamados por el colectivo de consumidores son de fechas anteriores a dicho informe.

En consecuencia, el anterior informe no es razón técnica ni financieramente justificada para la variabilidad unilateral y discrecional con la que fue aumentada la tarifa, ya que la misma debió haberse comprobado con razones financieras debidamente auditadas como por ejemplo: costo de la inversión, costo de mantenimiento del suministro, costos de operación, aumento en el precio por explotación privada, aumento en el pliego tarifario de la , entre otras.

Por consiguiente, este Tribunal advierte que el incremento unilateral en el cobro del suministro de agua potable, sin ningún respaldo técnico suficiente y pertinente, determinado en el rubro “Monto cobrado en exceso a lo pactado” del cuadro antes detallado, constituye un cobro indebido en perjuicio del colectivo de *ciento sesenta y seis consumidores* relacionados en dicho cuadro, de conformidad a lo consignado en la LPC. Número de consumidores que difiere por dos de los relacionados en la denuncia, debido a que el señor aparece en el listado de la denuncia pero no existe ninguna documentación a su nombre agregada al expediente; y, la señora , se encuentra repetida en el cuadro del colectivo de consumidores presentado por la denunciante.

En síntesis, este Tribunal ha comprobado —según lo detallado en el cuadro antes relacionado— que: **(i)** en los contratos en los que se habían pactado tarifas fijas, mensuales y sucesivas, se cobró una tarifa superior a la pactada en los mismos, generándose con ello un cobro indebido a los consumidores, como puede verificarse en la información contenida en el citado cuadro del número uno al cincuenta y dos; **(ii)** en los contratos en los que se había pactado el cobro del suministro de agua potable mediante lecturas de medidores, la proveedora aplicó de forma unilateral la facturación, sin lectura de medidor, tal como consta en el cuadro antes relacionado respecto de los consumidores cuya información se detalla del número cincuenta y tres al ciento sesenta y seis, excluyendo los que se enumerarán en el siguiente rubro; y, **(iii)** en los contratos en los que se había pactado el cobro del suministro de agua potable mediante lecturas de medidores, no se cobró la tarifa establecida en el contrato por

cada metro cúbico de agua potable suministrado, como puede observarse en el referido cuadro con la información de los consumidores que se encuentran detallados en los números noventa y tres, noventa y cinco, noventa y siete, noventa y nueve, y ciento cincuenta y siete.

Así, tales incrementos en el servicio de agua potable sin justificación técnica y financiera debidamente comprobable, trajo como consecuencia la modificación unilateral de la tarifas del servicio de agua potable, dando como resultado la violación a los derechos económicos de los consumidores por la realización de cobros indebidos que no tienen respaldo legal.

Finalmente, en relación a los consumidores

▫ Tribunal advierte que no se encuentran en el listado del colectivo de consumidores consignados en la denuncia, no obstante, se anexaron a la misma sus Documentos Únicos de Identidad y algunos recibos, pero no constan en el presente expediente los contratos de prestación de servicios de agua potable que sirvan de parámetro de control para la verificación de supuestos cobros indebidos en perjuicio de los mismos, razón por la cual no es posible pronunciarse en relación a dichos cobros.

En conclusión, y por todo lo expuesto, es claro que se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores consistentes en efectuar cobros indebidos al colectivo de *ciento sesenta y seis consumidores* antes relacionados.

B. Respecto de la supuesta infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 17 letra d), por introducir cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, relativas a renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte.

1. El artículo 17 inciso 1º de la LPC expresa: “*Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes*”, y en su letra d), se establece de forma específica como cláusula abusiva la siguiente: “*Renunciar*

anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte”.

El artículo antes citado parte de la base que las cláusulas abusivas al igual que las prácticas abusivas nacen de la misma realidad económica y jurídica, que ha desbordado los parámetros clásicos, determinando el nacimiento de nuevas formas de contratación denominadas “relaciones jurídicas masificadas” cuyas características principales, como se ha sostenido, son su despersonalización, y la afectación de la igualdad sustancial de las partes, lo que implica el debilitamiento de la parte más débil del contrato (regularmente el consumidor).

Bajo tales pautas, se verifican múltiples relaciones jurídicas, entre ellas los contratos por *adhesión* o condiciones generales de contratación, que la doctrina unánimemente define como *aquellos cuyo contenido ha sido determinado por uno solo de los contratantes, al que se deberá adherir la contraparte que desee acordar una relación jurídica obligatoria*; es decir, la adhesión se verifica en la formación del contrato cuando su contenido es establecido por un sujeto que para ello toma la iniciativa, y es hecho propio por otro que limita su actividad a expresar su consentimiento, en cuanto fue elaborado por el primero.

En virtud de lo anterior, es necesaria la protección del Estado, en el sentido de evitar que los proveedores, incluyan en los contratos de adhesión cláusulas abusivas –conocidas también en la doctrina como “desventajosas y vejatorias” –, en perjuicio de los consumidores, que conlleva la asimetría de la contratación; protección a la que tienden las consideraciones que constituyen el preámbulo de la LPC. Cabe resaltar que el preámbulo en mención en su considerando II justifica la intervención del Estado en las relaciones jurídicas entre proveedor y consumidor aludiendo a que las propias Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor dicen que “corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, *tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de **promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo** y a la protección del medio ambiente*”; y por supuesto a otro conjunto de derechos a favor de los consumidores y usuarios.

Sobre este aspecto, ha de indicarse que la interpretación del carácter abusivo de una cláusula contenida en un contrato comercial no puede hacerse de manera generalizada, sino deben considerarse las circunstancias concurrentes al momento de la celebración, la totalidad de las condiciones contractuales y la naturaleza de los bienes y servicios.

De igual manera, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la

LPC, se configura por el solo hecho de incluir en un documento contractual una cláusula abusiva, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se configure.

2. La cláusula que se analiza en el presente procedimiento se encuentra inserta en los contratos de los 166 consumidores identificados en el presente procedimiento, en 40 de ellos está contenida en la cláusula VIII, y, en 7 de ellos en la cláusula VII, en los demás se encuentra como cláusula IX; la cual expresamente establece:

“... DOMICILIO Y RENUNCIAS: Para los efectos legales de este contrato tanto el Propietario como el Usuario señalamos como domicilio especial esta ciudad, a cuyos tribunales nos sometemos expresamente en caso de acción judicial por los reclamos del mismo, en caso de ejecución el usuario renuncia al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y demás resoluciones del juicio ejecutivo y sus incidentes, siendo por su cuenta el pago de las costas procesales y personales aún cuando no hubiere condenación en costas.”.

Antes de analizar el supuesto carácter abusivo de la referida cláusula, este Tribunal para este caso considera necesario referirse a las características principales del contrato de servicio o suministro de agua potable:

a) es un contrato bilateral, en el cual ambas partes, suministrante y suministrado, se obligan recíprocamente;

b) es consensual, ya que se perfecciona por el acuerdo de las partes sobre la cosa y sobre el precio; además, no se requiere que la declaración de voluntad esté revestida de alguna solemnidad especial para que se repute perfecto;

c) es un contrato oneroso, pues tanto el vendedor como el comprador persiguen utilidades, gravándose recíprocamente;

d) es un contrato principal, pues tiene existencia propia y no requiere de otro negocio para adquirir forma contractual; y,

e) es un contrato de adhesión, en cuanto es el resultado de una contratación en masa y no paritaria -característica principal de la actividad económica del mercado-, que conlleva a una relación de consumo asimétrica en favor del proveedor, quien impone las condiciones del contrato.

En ese orden de ideas -como ha sido sostenido por este Tribunal-, es necesaria entonces la defensa y resguardo por parte del Estado, con el fin de evitar que los proveedores

incluyan en los contratos de adhesión, cláusulas abusivas en perjuicio de los consumidores, equilibrando, de esta manera, la relación de consumo.

Sobre este punto, cabe señalar que en los contratos analizados, el carácter abusivo de la cláusula alegado radica en el hecho de *obligar al consumidor a que renuncie de forma anticipada a sus derechos*. Así, debe señalarse que la garantía de acceso a los medios impugnativos o "derecho a recurrir" es una garantía de naturaleza constitucional procesal, que si bien esencialmente dimana de la ley, también se ve constitucionalmente protegida en cuanto constituye una facultad de los gobernados que ofrece la posibilidad de que efectivamente se alcance una real protección jurisdiccional.

Sobre este punto, la Sala de lo Constitucional en la sentencia 9-97, de fecha quince de febrero de dos mil dos, señaló: "*Los derechos procesales -categorías y formalidades esenciales- integrantes del debido proceso no pueden ser objeto de renuncia extra-procesal -entendida la renuncia como específica manifestación de la disponibilidad de "derechos de naturaleza procesal"; pero sí pueden renunciarse expresa o tácitamente dentro del proceso, independientemente del derecho de que se trate, no obstante su carácter institucional*".

Asimismo, expresó que: "Cualquiera de los derechos o categorías jurídicas integrantes del debido proceso, por su finalidad de potenciar el acceso completo de las personas a las instancias jurisdiccionales instauradas para la solución de sus conflictos sociales, sólo pueden disponerse si se está frente a una situación concreta y conocida; es decir, sólo si el sujeto la realiza libremente y, sobre todo, dentro de una realidad por completa conocida". Además que "es posible la renuncia de derechos integrantes del proceso sólo si ya hay certeza absoluta de lo que se está privando y sus consecuencias, pues si aquélla se hace sobre la base de unos determinados acontecimientos procedimentales futuros, que por la falta de concreción al tiempo de hacerla, no se producen o se realizan defectuosamente, la renuncia o pacto carecería de valor, pues podría posibilitar procesos reñidos con la Constitución".

Por otra parte, también acotó que "No obstante lo anterior, no pueden disponerse, bajo ninguna forma, categorías integrantes del debido proceso frente a actuaciones jurisdiccionales que eventualmente pudieran ser arbitrarias, ilegales o, en el peor de los casos, inconstitucionales, pues frente a ellas es improcedente estimar una renuncia o un pacto cuya base fue la idea de una situación procesal completamente diferente".

En ese sentido, el pacto de "no apelar" -como lo establece la cláusula en estudio-, realizado por medio de una convención está referido a un momento procesal anterior al

pronunciamiento de la decisión objeto de la impugnación, lo que trae como consecuencia que la autonomía de la voluntad ceda, y que el pacto objeto de análisis sea contrario a los derechos constitucionales procesales entre ellos los derechos de audiencia, defensa y contradicción. Y es que, debe señalarse que dicho pacto es generalmente en beneficio exclusivo de una de las partes -en materia de consumo, por regla general a favor del proveedor-.

En síntesis, este Tribunal considera que la cláusula empleada por la proveedora denunciada en sus modelos de contrato de servicio o suministro de agua potable ***-lo cual ha sido constatado fehacientemente por este Tribunal, en los contratos antes relacionados-*** en la forma en que se ha estructurado y por las razones que han quedado expuestas, *omite todos los elementos que permitirían un trato más equilibrado de las partes*, pues pretende sustraer a los consumidores de la esfera de protección jurídica a la cual se someten mediante un proceso judicial, ya que el derecho de recurrir es un derecho de rango constitucional reconocido por el artículo 2 de la Constitución de la República, el cual no puede ser negado por un “supuesto” acuerdo de voluntades entre las partes.

Como se ha expuesto, la Ley de Protección al Consumidor contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas. Y es precisamente desde tal normativa, que se establece en este caso que la estipulación de la referida cláusula en los contratos de suministro o servicio de agua potable, realizada por la sociedad

., encaja en lo dispuesto por el artículo 17 letra d) de la LPC; en consecuencia, se configura la infracción prevista en el art. 44 letra e) de la LPC.

VII. Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable, según lo regulado en el art. 40 de la LPC.

Así, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en las referidas infracciones, actuando con dolo, por el motivo que a sabiendas de las condiciones contratadas por cada uno de los consumidores afectados de los caseríos

el

departamento de Cabañas, incrementó en todos los casos las tarifas del

servicio injustificadamente de forma arbitraria sin comprobar las razones técnicas y financieras debidamente justificadas, violentando los derechos económicos de los consumidores, y en otros casos se facturaron tarifas mensuales sin lectura de medidor, no obstante haber pactado lo contrario.

Además, de la lectura de los contratos se deduce que fue elaborados por el proveedor, por la similitud entre todos ellos, por lo que ha sido la proveedora la que introdujo la cláusula abusiva en estudio en dichos contratos, en contravención a lo regulado en la ley, con conocimiento de sus consecuencias favorables únicamente a la proveedora.

En razón de lo anterior, debe tomarse en cuenta que

actuó con total conocimiento de la cláusula abusiva que introdujo en los contratos de prestación de servicio de agua potable, pudiendo omitirla por ser contraria a la LPC.

Como resultado de lo expuesto en los acápites precedentes, se comprobó que la proveedora realizó las conductas expresamente prohibidas en los artículos 18 letra c) y 17 letra d) de la misma, al efectuar cobros indebidos e introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, respectivamente, lo que constituyen las infracciones consignadas en el artículo 44 letra e), las cuales son *sancionadas con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* -artículo 47 LPC-.

VIII. El artículo 49 de la LPC contiene los parámetros para la determinación de la multa, entre ellos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, el cobro indebido realizado y las circunstancias en que éste se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Al respecto, ha de tomarse en cuenta que

es una sociedad que se dedica a proyectos de agua potable, aguas negras y actividades de arquitectura e ingeniería, y que por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar los derechos de los consumidores que adquieren los servicios que como proveedora suministra.

Ahora bien, respecto a la gravedad de las infracciones, ha quedado establecido que la proveedora realizó cobros indebidos en el servicio de agua potable, e introdujo cláusulas en los contratos que causan un evidente desequilibrio a favor de la proveedora, lo cual constituye

una infracción muy grave y es contrario a los derechos de los consumidores establecidos en la LPC.

Además, debe tomarse en cuenta que la proveedora cobró indebidamente la cantidad de SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,794.00) en perjuicio de ciento sesenta y seis consumidores, tal como se ha detallado en la presente resolución, quienes forman parte de un mercado cautivo de un servicio público vital provisto por la proveedora.

Además, se ha determinado la culpabilidad de la sociedad
., en el cometimiento de dichas infracciones. En consecuencia, se deberá sancionar conforme a lo estipulado en el artículo 47 de la misma normativa. Finalmente, por tratarse de un caso en el que hay afectación a intereses colectivos, debe tenerse en cuenta lo regulado en el artículo 48 de la LPC, es decir, que la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción comprobada.

IX. POR TANTO, conforme a los artículos 11, 14, 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 216, 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil; y, 44 letra e) en relación a los artículos 17 letra d) y 18 letra c), 40, 47, 48, 49, 146, 147, 149 inciso segundo y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; este Tribunal **RESUELVE**:

a) **Sancionar** a la sociedad con la cantidad de **SIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,236.90)**, equivalentes a *treinta y tres salarios mínimos mensuales urbanos de la industria, de conformidad al Decreto Ejecutivo número 56 del seis de mayo del año 2011, Publicado en el Diario Oficial número 85, Tomo 391 de la misma fecha*; en concepto de multa por la comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por realizar la práctica abusiva de cobros indebidos prohibida en el artículo 18 letra c) de la misma Ley;

b) **Sancionar** a la sociedad on la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5482.50)**, equivalentes a *veinticinco salarios mínimos mensuales urbanos de la industria de conformidad al Decreto Ejecutivo número 56 del seis de mayo del año 2011, Publicado en el*

Diario Oficial número 85, Tomo 391 de la misma fecha de conformidad; en concepto de multa por la comisión de la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales, conducta prohibida en el artículo 17 letra d) de la misma Ley;

c) **Ordenar** la devolución del cobro en exceso a cada uno de los consumidores detallados en el cuadro consignado en el romano VI de la presente resolución, de forma específica, la cantidad determinada en la columna denominada “Monto cobrado en exceso a lo pactado”, por el incremento injustificado en la tarifa del servicio de agua potable. El monto total a devolver al colectivo de consumidores afectados, asciende a la cantidad de **SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,794.00)**.

d) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días siguientes a la notificación respectiva, debiendo hacerse efectiva la multa en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, pagar a los consumidores afectados las cantidades de dinero que se ha ordenado devolver, y comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado, de lo contrario, se certificará esta resolución a la Fiscalía General de la República para la ejecución forzosa de la misma conforme a los procedimientos comunes.

Notificar esta resolución a las partes intervinientes.



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



A/e2

