


Este presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervienen en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "K", "L" y "M" de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 22/01/21 Hora: 15:25 Lugar: San Salvador	Referencia: 1366-18
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 21/03/2018 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó que reclama por cobros indebidos vinculados a la cuenta número 8144046, desde el año 2009 a la fecha, ya que indica que desde el mes de noviembre del año 2009 él se presentó a las oficinas de del Coro a solicitar la desconexión del servicio de agua potable, porque la vivienda había sido usurpada por personas ajenas. Por tal razón solicitó la desconexión y en ese momento fue atendida la solicitud por los señores y , quienes le indicaron que procesarían su solicitud y que ellos harían efectiva la desconexión del servicio para que se le facturara únicamente la cantidad mínima de \$2.29. El consumidor indica que desde enero del año 2018 le están haciendo gestiones de cobro por más de \$1,000.00 y no está de acuerdo con pagar dicho monto.</p> <p>Los días 30/07/2020 y 17/11/2020, se recibieron escritos (fs. 75 y 106) firmados por el señor , mediante los cuales reitera los hechos denunciados y adjunta documentación de folios 76 al 78 y 107.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El denunciante solicitó " ... que se le ajuste todos los meses desde noviembre de 2009 hasta la fecha a la cuota mínima de \$2.29; ya que desde ese mes y año solicita la desconexión del servicio de agua potable... " (sic).</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -LPC-, que estipula: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)" en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: "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. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor". En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p>			

7

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe señalarse 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 ó no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que ésta 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 generen.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –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 cue 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 DENUNCLADA

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:

Mediante el escrito de fs. 79, la proveedora a través de su apoderada general judicial, haciéndola contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 71 al

72), expresando que existen suficientes argumentos técnicos y legales para probar que el cobro realizado es legal.

En fecha 11/11/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado s. 87
al 88-, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, en sustitución de la licenciada s. 87
ratifica lo actuado por dicha profesional; en virtud de haber acreditado su
personalidad, se da intervención al licenciado s. 87
en la calidad en que comparece. Además, mediante
el referido escrito, expone argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada; señala medio
para recibir notificaciones y presenta la documentación de folios 90 al 104.

Finalmente, el día 04/12/2020 se recibió nuevo escrito (fs. 107) firmado por el licenciado
mediante el cual complementa la prueba aportada y presenta la documentación de folios 109 al 178.

Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de la denunciada expresó -en esencia- que se
han respetado los parámetros lógicos y técnicos establecidos en el Instructivo para análisis de empuño,
previo a la emisión de facturación, así como del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de
Reclamos por Facturación aprobado bajo Acuerdo 5.3 de Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la
ANDA de fecha 27 de julio de 2010 (fs. 88).

Concluyó señalando -en síntesis- que la documentación probatoria agregada al expediente: ficha
catastral (fs. 94 y 109), consulta de inspecciones (fs. 95 y 110 al 111); histórico de consumos (fs. 96 al 99 y
112 al 114); estado de cuenta (fs. 100 al 104), ANDALECT (fs. 115 al 177) y ordenes de suspensión (fs. 178);
fueron la base de la facturación del período reclamado, afirmando que los consumos son reales y los cobros
correctos.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado s. 87
denunciados han sido realizados respetando la normativa de s. 87, se encuentra estrechamente relacionado
con la valoración de la prueba ofrecida, por lo que el referido argumento será analizado por este Tribunal en
los siguientes apartados.

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, 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 la Constitucionalidad, en la resolución final pronunciada en el proceso
acumulado con número de referencia 23-2003/11-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en
lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cuándo 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 máxima mayor del

7

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, aniparado 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 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. Fotocopias de Estado de cuenta de la cuenta número 8144046 (fs. 4 al 6 y 100 al 104), mediante las cuales se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como los cobros realizados por la denunciada desde el mes de diciembre de 2009 hasta marzo de 2018.
2. Formulario para la constatación de suministro de agua potable, diligencia que se realizó el día 04/06/2018 (fs. 46, 47 y 51), en la que, entre otros aspectos, se señaló que las condiciones al momento de la inspección no eran favorables por lo que el delegado se retiró de la zona.
3. Carta (fs. 69) de fecha 03/08/2009, emitida por el licenciado Jefe del
Departamento de Administración y Finanzas; firmada por el Ingeniero Gerente
Región Central, mediante la cual se acredita que la proveedora accedió a la solicitud de suspensión del servicio de agua potable a nombre del consumidor y en la que además se hace del conocimiento

del denunciante que deberá pagar a la cantidad de \$2.29 por mes a pesar de que no esté habitando la vivienda.	
4. Certificación de ficha catastral (fs. 94 y 109), en la cual en fecha 23/01/2006 se consigna que se realizó la instalación del servicio; en fecha 09/10/2007 se realizó la instalación del medidor número 745062617, marca MADDALENA; que el estado del medidor es "Funcionando" y que el inmueble no cuenta con el servicio de alcantarillado.	
5. Certificación de inspecciones practicadas en la cuenta 8144046 (fs. 95 y 110 al 111). Según dicha documentación, se intentó realizar inspecciones los días 20/10/2017, 20/06/2018 y 13/02/2020, en las cuales se detalló: <i>No se tomó lectura ni observación por zona de alto riesgo.</i>	
6. Certificación de histórico de consumo (fs. 96 al 99 y 112 al 114), en los que se identifica que hay registro de lecturas durante el periodo denunciado (diciembre 2009 hasta marzo 2018):	
7. Certificación de informe de lectura de medidores (fs. 115 al 155), en las que consta: (i) lectura real obtenida del medidor en los meses de febrero y junio 2014; abril 2015; enero y agosto 2016, septiembre, octubre 2017 y, (ii) falta de lectura real de medidor en los meses de marzo, mayo, julio, agosto, septiembre y noviembre 2014; enero, febrero, junio; agosto; septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2015; marzo, abril, mayo, junio, julio y septiembre 2016; mayo, junio, julio, agosto; septiembre, noviembre y diciembre 2017, enero, febrero y marzo 2018.	
8. Certificación de órdenes de suspensión (fs. 178), en la que consta que la proveedora ordenó entre el día 09/10/2013 hasta el 17/02/2020 realizar la suspensión del servicio de agua potable de la cuenta número 8144046.	

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 encuentren justificados contractual o legalmente.

A. Es importante resaltar que las contrataciones para el suministro de agua potable –como servicio público– no se encuentran reguladas con requisitos o solemnidades específicas como otro tipo de contratos dentro del ordenamiento jurídico salvadoreño; por tanto, en la mayoría de los casos, se trata de contratos consensuales.

No obstante lo anterior, la jurisprudencia de la SCA señala que: *“...siempre que sus estipulaciones contractuales no contemplen una disposición diferente, su acciónar 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...”* (Sentencia dictada el 21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014).

Además, para la correcta facturación, la proveedora deberá de cobrar conforme a la tarifa de nuevos usuarios y alcantarillados, para tarifa residencial, según el siguiente detalle:

[Handwritten signature]

Vigencia	Tarifa Mínima Aprobada*	Acuerdo Ejecutivo
04/11/2009 – 04/03/2010	\$2,29	Artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 867 en el Ramo de Economía, del 16/10/2009, publicado en el Diario Oficial número 199, Tomo 385, de fecha 16/10/2009
05/03/2010 – 18/09/2015	\$2,29	Artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 197 en el Ramo de Economía, del 24/02/2010, publicado en el Diario Oficial número 38, Tomo 386, en la misma fecha
18/09/2015 hasta la fecha	\$2,29	Artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, en la misma fecha

*Tarifa residencial de acueducto, que además incluye range de consumo de 0 a 10 m³, si es que lo hubiere.

B. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable durante el período denunciado.
2. Que en fecha 03/08/2009 (fs. 69), la proveedora accedió, por medio del licenciado Jefe del Departamento de Administración y Finanzas; y por el Ingeniero Gerente Región Central, a realizar la desconexión del servicio de agua potable del servicio de agua potable a nombre del consumidor; además se estableció que a partir de ese momento el denunciante debía de pagar a ANDA la cantidad de \$2.29 por mes, a pesar de que no habitar la vivienda. También, es importante destacar que el artículo 6 del Acuerdo Ejecutivo número 980 en el Ramo de Economía, del 07/07/2006, publicado en el Diario Oficial número 126, Tomo 372 (vigente al momento en que se realizó la solicitud de desconexión del servicio de agua potable), establecía que *El usuario podrá solicitar por escrito la desconexión de los servicios en forma definitiva o temporal por períodos superiores a tres meses. En ambos casos la suspenderá la emisión de facturas por dicho servicio mientras se mantenga esa condición. Sin que se determinara en el referido acuerdo valor alguno a cancelar por la desconexión del servicio de agua potable.*
3. Que fue hasta el día 09/10/2013 que la proveedora ordenó por primera vez realizar la suspensión del servicio de agua potable de la cuenta número 8144046.
4. Que tanto la proveedora, como la Defensoría del Consumidor no pudieron realizar inspecciones en el inmueble en el que se encuentra instalado el servicio de la cuenta número 8144046.
5. Que la proveedora durante los meses de julio, agosto de 2010 y junio de 2014, realizó el cobro de la tarifa mínima (\$2.29) regulada mediante artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 197 previamente referido. Además, el cobro por el mes de septiembre 2017 también fue realizado conforme a la tarifa

mínima (\$2.29), prevista en el artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 1279 citado con anterioridad; ya que se facturó el monto mínimo establecido para la tarifa correspondiente, sin incluir consumo por el servicio de agua potable (\$2.29 por 0m³)

6. Que, a pesar de haber accedido a la solicitud de desconexión del servicio de agua potable, la proveedora no realizó la desconexión del mismo y continuó realizando cobros por montos superiores a la tarifa mínima aprobada desde diciembre 2009 hasta junio 2010; desde septiembre 2010 hasta mayo 2014; desde julio 2014 hasta agosto 2017 y desde octubre 2017 hasta marzo 2018, según detalle plasmado en el histórico de consumo de fs. 96 al 99 y estado de cuenta de fs. 100 al 104.

C. En síntesis, se evidenció: i) que el cobro realizado por la proveedora durante los meses de julio y agosto de 2010, junio de 2014 y septiembre de 2017, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarla, comprobándose así el dicho del apoderado de la denunciada; respecto de esos meses. Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *abolver* a la proveedora de la infracción atribuida y relacionada únicamente a los meses de julio y agosto de 2010, junio de 2014 y septiembre de 2017.

No obstante lo anterior, se comprobó ii) que los cobros realizados por la proveedora desde diciembre 2009 hasta junio 2010; septiembre 2010 hasta mayo 2014; julio 2014 hasta agosto 2017 y octubre 2017 hasta marzo 2018, no fueron efectuados con el debido respaldo normativo al no llevar a cabo la desconexión del servicio de agua potable de la cuenta número S144046 a pesar de haber accedido a realizarla y continuar realizando cobros superiores a la tarifa mínima aprobada. En consecuencia, la proveedora generó cobros indebidos en perjuicio del consumidor en dicho período, ya que la desconexión del servicio (...) *obligaba a la [proveedora] a dejar de prestar el servicio de agua potable a partir de esa fecha*" (Sentencia dictada el 20/01/2020, en el proceso contencioso administrativo con referencia 219-2014). Además, no se han presentado elementos probatorios que acrediten que, luego de la solicitud de desconexión realizada por el consumidor, se haya efectuado alguna otra gestión adicional para volver a conectar el servicio; lo cual haría presumir un gasto legítimo de agua potable.

En virtud de ello, la denunciada debe ser acreedora de la sanción correspondiente conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 por el cometimiento del ilícito tipificado en el artículo 44 letra e); todos de la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 LPC—; por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: 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, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Respecto de este criterio, debe considerarse que [redacted] tiene por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de Acueductos y Alcantarillados, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias convenientes; y que su patrimonio proviene de los fondos que obtenga de las subvenciones que el estado le otorgue, no menores de tres millones quinientos mil colones (equivalentes a \$300,000.00) –artículo 4 letra a) de la Ley de ANDA–.

En tal sentido, según los Estados Financieros al 31/12/2011, 31/12/2012, 31/12/2017, 31/12/2018, 31/12/2019 y 31/10/2020, publicados en el sitio web www.transparencia.gob.sv/instituciones/anda/documentos/estados-financieros, ANDA contó con disponibilidades finales por un monto total de \$54,842,116.15 a diciembre de 2011; \$54,309,612.41 a diciembre de 2012; \$29,668,754.53 a diciembre de 2013; \$32,445,992.07 a diciembre de 2014; \$45,611,249.30 a diciembre de 2015; \$17,465,153.18 a diciembre de 2016; \$13,502,292.92 a diciembre 2017; \$10,570,121.91 a diciembre 2018; \$18,053,927.71 a diciembre 2019; y \$29,664,300.76 a octubre 2020. Lo anterior permite establecer que la infractora cuenta con un nivel de solvencia y respaldo patrimonial suficiente para cumplir con sus obligaciones, sin comprometer las operaciones de su rubro, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 47 de la LPC:

b. Impacto en los derechos del consumidor.

En el caso concreto, al tratarse cobros indebidos por un servicio relacionado con el suministro de agua potable, es preciso mencionar que el agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. En ese sentido, la Asamblea General de Naciones Unidas, el día 28/07/2010, a través de la Resolución 64/292, reconoció explícitamente *el derecho humano al agua*. Por consiguiente, este Tribunal considera que el impacto de la infracción cometida, si bien afecta la esfera patrimonial del consumidor, trasciende a la misma, puesto que estamos frente a la protección de un recurso que resulta indispensable para la vida y la salud.

c. La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

En el presente caso, el cometimiento de la infracción muy grave derivada de la acción de la proveedora, de realizar una práctica abusiva, consistente en efectuar cobros indebidos, ocasionó un perjuicio patrimonial al consumidor, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$664.72 (tal como se detalla en la tabla del presente apartado).

d. Grado de intencionalidad de la infractora.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha 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 causalidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con negligencia, al no llevar a cabo la desconexión del servicio de agua potable de la cuenta número 8144046 a pesar de haber accedido a realizarla y continuar realizando cobros por consumos superiores a la tarifa mínima aprobada, generó un cobro total por \$664.72 en el periodo comprendido desde diciembre 2009 hasta junio 2010; desde septiembre 2010 hasta mayo 2014; desde julio 2014 hasta agosto 2017 y desde octubre 2017 hasta marzo 2018 (según estado de cuenta de fs. 100 al 104), a pesar de que desde el día 03/08/2009 se obligó a desconectar el servicio.

e. Grado de participación en la acción u omisión.

En virtud de lo que antecede, el grado de participación de la denunciada es directo, pues según se acreditó y confirmó en el presente procedimiento, la acción de realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores fue responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal ni contractual, durante el periodo comprendido desde diciembre 2009 hasta junio 2010; desde septiembre 2010 hasta mayo 2014; desde julio 2014 hasta agosto 2017 y desde octubre 2017 hasta marzo 2018, realizó la facturación del servicio de agua potable de la cuenta 8144046 por montos superiores a 0m\$, desatendiendo el compromiso adquirido en fecha 03/08/2009 para realizar la desconexión del servicio de agua potable.

f. Cobro indebido.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho". Conforme a ello, debemos tener en cuenta el beneficio que la proveedora obtuvo, frente al cobro efectuado por el servicio correspondiente al periodo comprendido entre diciembre 2009 hasta junio 2010; desde septiembre 2010 hasta

mayo 2014; desde julio 2014 hasta agosto 2017 y desde octubre 2017 hasta marzo 2018, a partir del excedente del monto cobrado en el estado de cuenta, en relación al monto que debió de ser cobrado conforme a la tarifa aprobada, según lo establecido en los diferentes Acuerdos Ejecutivos, antes referidos.

Así, para el caso que nos ocupa, de la lectura del expediente, se observó que el monto cobrado por servicio de acueducto, fue por un consumo superior a la tarifa mínima, según estado de cuenta (fs. 100 al 104); siendo lo correcto \$229.00.

En ese sentido para la determinación del cobro indebido debe de tenerse en cuenta la cantidad de dinero cobrado por la proveedora durante el período denunciado (\$893.72); así como el monto que debió cobrar si hubiera aplicado de forma correcta la tarifa mínima aprobada durante el referido período en mención (\$229.00); en ese sentido, el cobro indebido resulta de la diferencia entre ambos valores, que asciende a la cantidad de \$664.72.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII. C. II de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, al efectuar cobros indebidos en perjuicio del consumidor, por la prestación del servicio de agua potable, durante los períodos comprendidos entre diciembre 2009 hasta junio 2010; desde septiembre 2010 hasta mayo 2014; desde julio 2014 hasta agosto 2017 y desde octubre 2017 hasta marzo 2018.

De acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida (\$664.72) y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, lo anterior, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el daño ocasionado al consumidor.

Por consiguiente, y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto ocasionado en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el cobro indebido realizado y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora -parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución-, este Tribunal impone a **una multa de NOVECIENTOS VEINTIÚN DÓLARES CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$921.42);** equivalentes a tres meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los*

consumidores, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 0.60% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia "(...) el ajuste de todos los meses desde noviembre de 2009 a la fecha a la cuota mínima de \$2.29; ya que desde ese mes y año solicitó la desconexión del servicio de agua potable (...)" Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentran: "(...) e) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos, o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)"

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la SC por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que "La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria".

En el mismo sentido, la Sala en unificación, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que, reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 (etra e) de la LPC.

7

R

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción:

i. Realizar la facturación del periodo denunciado conforme a la tarifa mínima aprobada de acuerdo a los pliegos tarifarios vigentes al momento en que ocurrieron los hechos, según el siguiente detalle:

Periodo denunciado	Tarifa Mínima Aprobada	Acuerdo Ejecutivo	Vigencia
Diciembre 2009, hasta Febrero 2010	\$2,29	Artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 867 en el Ramo de Economía, del 16/10/2009, publicado en el Diario Oficial número 199, Tomo 385, de fecha 26/10/2009.	04/11/2009 - 04/03/2010
Marzo 2010 hasta Septiembre 2015	\$2,29	Artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 197 en el Ramo de Economía, del 24/02/2010, publicado en el Diario Oficial número 38, Tomo 386, en la misma fecha.	05/03/2010 - 18/09/2015
Octubre 2015 hasta Marzo 2018	\$2,29	Artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, en la misma fecha.	18/09/2015 hasta la fecha

ii. Advierte este Tribunal que de fs. 100 al 104, se encuentra el estado de cuenta de la cuenta número 8144046, en la que consta que la proveedora ha aplicado una rebaja por servicio, en los consumos facturados de los meses de diciembre 2009; enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2010.

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha realizado de manera voluntaria la rebaja del dinero cobrado indebidamente en los meses de diciembre 2009; enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2010, este Tribunal tiene por cumplida la medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, al realizar la facturación del consumo de los meses de diciembre 2009; enero y febrero 2010, conforme a la tarifa mínima aprobada (\$2,29), según lo establecido en el artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 867; y, marzo, abril y mayo de 2010 conforme a la tarifa mínima aprobada (\$2,29), según lo establecido en el artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 197.

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra e), 44 letra c), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor RESUELVE:

a) Téngase por agregada la documentación presentada por el licenciado

la cual consta de fs. 87 al 112.

b) Ténganse por agregados los escritos presentados por el licenciado

en calidad de apoderado general judicial de, a quien se tuvo por parte en el

presente procedimiento; y el señor [redacted] así como la documentación que consta agregada de fs. 90 al 104 y 107. Además, *toque nota* la Secretaría de este Tribunal del medio electrónico señalados por el referido apoderado para recibir actos de comunicación.

- c) *Absuélvase* de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor [redacted], relacionada a los cobros realizados por los consuntivos de agua potable de los meses julio y agosto de 2010; junio de 2014 y septiembre de 2017 por las razones establecidas en el literal i) de la letra C del romano VII de esta resolución.
- d) *Sancciónese* a [redacted] con la cantidad de NOVECIENTOS VEINTIÚN DÓLARES CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$921.42), equivalentes a tres meses de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/2/2017—, por cometer infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, al realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, al realizar el cobro indebido por el consumo del servicio de agua potable desde diciembre 2009 hasta junio 2010; septiembre 2010 hasta mayo 2014; julio 2014 hasta agosto 2017 y octubre 2017 hasta marzo 2018 por las razones establecidas en el literal ii) de la letra C del romano VII de esta resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.
- e) *Oblíguese* a [redacted] como medida para la reparación de la situación alterada por la infracción, que en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la featural de la notificación de la presente resolución, realizar la facturación de los consumos según el detalle establecido en el literal i) de la letra C del romano X de esta resolución.
- f) *Téngase por repuesta la situación alterada* respecto de los cobros realizados en los meses de diciembre 2009; enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2010 por las razones establecidas el literal ii) de la letra C del romano X de esta resolución.
- g) *Certifíquese* el presente expediente a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor para las acciones legales que estime convenientes.
- h) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso: procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143. Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

Jose Leisick (circled)
José Leisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

RC/

[Signature]
Secretario del Tribunal Sancionador