

Este el 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 intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "d", "f" y "g" de la LAIP.

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 22/02/2021 Hora: 10:24 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1808-19
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 28/06/2019 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, expuso -en síntesis- que le estaban realizando cobros indebidos en sus facturas de los periodos del 24/03/2019 al 23/04/2019, que reflejó un monto de \$135.75, aclarando que esa factura la canceló no estando de acuerdo con esa cantidad; y la del periodo del 24/04/2019 al 21/05/2019 por un consumo de 80 m<sup>3</sup>, por la cantidad de \$224.46 con el que tampoco está de acuerdo, siendo su consumo regular de 22 m<sup>3</sup>, por lo cual solicitó a la proveedora que realizara inspección en el inmueble, prueba técnica y a la vez solicitó que se sometiera el mes de junio a investigación ya que la factura vence el día 30/06/2019.</p> <p>A folios 3 y 9 se encuentra carta firmada por la consumidora con fecha 27/06/2019 dirigida a la proveedora en la cual también manifiesta su inconformidad respecto a la cantidad cobrada en factura de dicho mes, de la cual expone que pospondrá el pago en espera de la revisión del cantado y una rectificación de la facturación, respaldando sus argumentos en revisiones y anotaciones realizadas por su persona al contador, reflejando datos de supuestas lecturas diarias.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La consumidora solicitó en su denuncia "que el proveedor deje en investigación y realice ajuste a la factura correspondientes a los meses de abril y mayo de 2019; basándose en lecturas reales que refleja su medidor de agua, motivo por el cual solicita se genere inspección para rectificar lectura y se le facture según su consumo. Todo lo anterior de conformidad a lo establecido en los artículos 4 literal b), j), 18 c) y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor."</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuyó la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra c) de la 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: 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</p>			

7  
17  
A

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.

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 aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

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 enumera 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 económica realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo".*

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros a la consumidora en la prestación del servicio de agua potable y

que esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

Mediante escritos de fs. 68 de fecha 02/03/2020, firmado por el licenciado

y el Arquitecto \_\_\_\_\_, quienes actúan en calidad de apoderados especiales

administrativos de la proveedora denunciada, cuya acreditación consta de fs. 33 y 36; contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio, dentro de la cual se declaró medida cautelar para la reconexión del agua potable (fs. 58 al 61). En dicho escrito expresaron que recibieron de parte de la denunciante carta de inconformidad por cobros indebidos en fecha 27/06/2019; que a partir de ese momento la proveedora implementó procedimientos técnicos y administrativos a fin de determinar la controversia.

Acotó además que en fecha 19/08/2019, la sociedad envió un reporte final a la denunciante en el cual explica los resultados de las evaluaciones técnicas realizadas; que al momento de recibir la misma, la consumidora solicitó verbalmente un plan de pago el cual fue autorizado de manera inmediata enviándole una propuesta de pago en fecha 20/08/2019.

Sostienen que en la segunda convocatoria de audiencia conciliatoria, la sociedad brindó todos los documentos generados en el manejo del presente reclamo, los cuales habían sido enviados a la denunciante en nota de fecha 19/08/2019; documentos los cuales cubrían los requerimientos plasmados en la pretensión de la consumidora los cuales de forma incuestionable brindaban certeza de la correcta medición y cobro por el servicio prestado; también, al leer el resultado de dicha audiencia conciliatoria, se encuentra que la proveedora ofreció como alternativa de solución la disminución en el costo por tarifa base al rango de consumo; mientras que la consumidora rechazó dicha propuesta y no ha ofrecido ninguna prueba documental más que meras afirmaciones.

Exponen también que, en ese momento, la sociedad había ofrecido dos opciones para la solución de la controversia de las cuales la consumidora no aceptó. Asimismo, hacen notar que al momento de redactar dicha acta de audiencia de conciliación, se modificó el contenido del caso original a la solicitud de la denunciante, con lo cual entienden que es un acto arbitrario por cuanto se da por cierto sin prueba alguna y no se les permitió el derecho de defensa.

En adición a lo anterior, manifiestan que los medidores cuentan el volumen de agua que fluye a través de ellos, por ende, el consumo lo determina el usuario, no habiendo forma alguna que los medidores alteren los flujos; ya que, sus sistemas de control de medición no permiten números fuera

7  
AR

A

de la secuencia numérica correspondientes a cada medidor. Por otro lado, que los sistemas contables no pueden procesar información fuera de la secuencia que las mediciones mensuales que generan.

Que en fecha 25/07/2019, se realizó la prueba de medidor solicitada por la consumidora y en presencia de la misma, en la cual se estableció la precisión del medidor, el cual presentó un error porcentual del 2.68% siendo éste menor a la tolerancia de  $\pm 4\%$  establecido en la norma salvadoreña obligatoria N° NSO 23.46.01:06 para medidores en servicio: "MEDICION DE FLUJO DE AGUA EN CONDUCTOS CERRADOS TOTALMENTE LLENOS. MEDIDORES PARA AGUA POTABLE FRIA Y CALIENTE. PARTE I. ESPECIFICACIONES", y dichos resultados fueron entregados durante el proceso de conciliación y, por lo tanto, se les explicó a la persona conciliadora y a la denunciante que el medidor estaba operando dentro de las normas y que en pruebas de campo no se habían detectado fugas en ese momento; por lo que era probable a nivel de hipótesis un posible descuido o un consumo mayor al usual dentro del inmueble, teniendo una interpretación de los hechos en que si existía fuga. Y que, en dicha audiencia conciliatoria, la consumidora solicitó ampliación de la denuncia, para tomar en cuenta los meses de marzo y agosto/2019, con lo cual consideraron una arbitrariedad de parte de la Defensoría del Consumidor al modificar la denuncia en los meses de consumo de agua potable.

Arguyen finalmente que, en conciliación llevada a cabo en fecha 09/09/2019, se acordó realizar una constatación de hechos en la vivienda de la consumidora a la cual convocarían a la proveedora denunciada, siendo que, en realidad no fueron convocados por un error técnico, llevándose a cabo en fecha 19/09/2019, por lo que consideran que es grave dicho error; ya que, se violentaron sus derechos como proveedores de acuerdo al artículo 97 de la LPC.

Es conveniente señalar que lo argumentado por los profesionales en mención, respecto a que los cobros denunciados han sido efectuados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será valorado en los siguientes apartados.

De manera posterior, en fecha 29/01/2021, se abrió a pruebas el presente proceso administrativo sancionatorio por el plazo de ocho días hábiles; siendo notificados los intervinientes en fecha 04/02/2021, sin que hubiese pronunciamiento por alguna de las partes.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° 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 lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso

acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionadas: "Cuando la 'utilización' de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 196 inc. 6º 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.

Cabe aclarar que, las fotocopias simples de los comprobantes de crédito fiscal y avisos de cobro no concernientes a los períodos en controversia, no serán tomados en cuenta para ningún tipo de valoración, por lo que este Tribunal solo se pronunciará sobre los hechos denunciados por la consumidora.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Fotocopia simple de aviso de cobro P06018-2019-05 (fs. 4) con periodo de facturación 24/04/2019 al 21/05/2019 emitido por la proveedora denunciada, a nombre de \_\_\_\_\_ con número de cliente P06018, por medio del cual se establece la relación de consumo entre las partes.
2. Fotocopia simple de nota emitida por la sociedad denunciada con fecha 20/08/2019, dirigida a la consumidora, en la cual hacen referencia a la solicitud de manera verbal en la que le conceden un plan de pago por saldo pendiente de cancelar al mes de agosto/2019. (fs. 20)
3. Fotocopia simple de nota emitida por la sociedad denunciada con fecha 19/08/2019, dirigida a la consumidora, en la cual hacen referencia a la solicitud de revisión del consumo de agua potable de la vivienda de la denunciante por presentar altos consumos en los meses de marzo, abril y mayo/2019; donde exponen que de acuerdo a la revisión efectuada, se ha constatado que no existe error en el registro ni fuga en la vivienda y que, el medidor funciona de acuerdo a las normativas nacionales e internacionales para ese tipo de medidor. (fs. 21).
4. Fotocopia simple de detalle de consumo de agua potable a nombre de la señora \_\_\_\_\_ con fecha de emisión 09/09/2019, con número de medidor 09768797, marca ARAD, diámetro  $\frac{1}{2}$ , en el cual detalla el consumo de agua potable, lectura anterior y lectura actual, M<sup>3</sup> consumidos, más la tarifa desde el mes septiembre 2018 al mes de agosto 2019 e historial de consumo del mismo periodo mencionado. (28)
5. Fotocopia simple de hoja de revisión de consumo de clientes con código de cliente P06018, a nombre de la señora \_\_\_\_\_ el cual contiene la descripción del inmueble CASA, diámetro de la acometida  $\frac{1}{2}$ , fugas internas: NO, con fecha de inspección 01/07/2019, marca de medidor ARAD, número de medidor 09-768797. (fs. 29)
6. Formulario prueba de medidores de agua domiciliar con fecha de prueba 25/07/2019, código de cliente P06018, datos del medidor: marca ARAD, serie 09-768797, tipo magnético, usado, diámetro del medidor  $\frac{1}{2}$ , donde consta que realizaron tres pruebas dando como resultado un promedio de error de porcentaje de 2.69%, firmado por la proveedora denunciada y el responsable de la prueba Ingeniero \_\_\_\_\_ (fs. 30)
7. Impresión de propuesta de descuento tarifa emitida por la proveedora que contiene código de cliente P06018, a nombre de la señora \_\_\_\_\_ de fecha 30/09/2019. (fs. 44)
8. Formulario para la constatación de suministro de agua potable, diligencia realizada el día 19/09/2019 (fs. 50), donde se aseguró que habitan 6 personas en el inmueble, 4 adultos y 2 menores de edad; que se trata de un micromedidor de marca ARAD con número 09-7687997, mostrando una lectura en el momento de la constatación de hechos de 01981 M<sup>3</sup>, que se

encuentra ubicado sobre el andén, que posee una carátula nítida y fácil toma de lectura; en la que, entre otros aspectos, se determinó que: 1) el medidor de agua en el inmueble, si posee agua; 2) que las coplas de medidor están en buen estado; 3) se constató que el sensor de micromedidor presenta lozes, giros a pesar que todas las salidas de agua al interior de la propiedad están cerradas; 4) se tomaron tres fotografías de la constatación efectuada entregándole fotocopia a la consumidora. (fs. 50)

9. Nota emitida por la señora [redacted] de fecha 12/02/2020, dirigida a este Tribunal donde expone que ha sido notificada por la proveedora denunciada sobre el posible riesgo de desconexión de agua potable de no pagar los periodos pendientes de cancelación, solicitando por tal motivo que *"de la manera más atenta, se le ordene a la empresa proveedora de agua potable que no suspenda el servicio del agua"*, y que le permitan pagar los meses que no están en disputa sin recargo alguno; adjuntando fotocopia de aviso trámite de suspensión de servicio de agua potable emitido por la proveedora denunciada en fecha 10/02/2020 y estado de cuenta de la misma fecha. (fs. 54 a 57)

10. Nota emitida por la señora [redacted] da fecha 24/02/2020, dirigida a este Tribunal donde solicita la reconexión del servicio de agua en su vivienda, y que en fecha 21/02/2020, la proveedora procedió a retirar el medidor de agua, así como el servicio; aünado a lo anterior, sostiene que desde el 06/01/2020 ha iniciado un trabajo de construcción de su propiedad. (fs. 62)

11. Fotocopia simple de nota emitida por la proveedora de fecha 25/02/2020 dirigida a la consumidora donde hacen de su conocimiento la reconexión del servicio de agua potable adjuntando orden de pago N° 908 donde no incluyen cobro de los meses de junio y agosto 2019, por un monto de \$408.31 (fs. 80 y 81).

12. Fotocopia simple de nota emitida por la señora [redacted] de fecha 03/03/2020, dirigida a esta autoridad en la que hace constar la reconexión del servicio de agua potable por la proveedora denunciada y la cancelación de lo adeudado a la fecha a la sociedad [redacted] S.A. de C.V. (fs. 82)

13. Fotocopia simple de nota emitida por la señora [redacted] de fecha 25/02/2020 dirigida a la sociedad denunciada donde estipula fecha para la cancelación de los periodos adeudados. (fs. 83)

14. Fotocopia simple de orden de pago N° 908 adjunto a ello ticket de cancelación por lo adeudado por el monto de \$408.31 (fs. 84).

Este Tribunal además debe pronunciarse sobre escrito de folios 62 y 63 mediante el cual la consumidora agrega documento en el cual se observan los datos de lecturas tomadas del servicio de

1  
R  
A

agua potable, sin embargo, sobre dichas lecturas no se tienen las circunstancias de tiempo en las que estas fueron tomadas. Conforme a lo anterior, este Tribunal considera que el medio de prueba ofertado por la consumidora brindaría hechos que no pueden ser constatables materialmente a través de revisiones y anotaciones –no obstante, existen otros mecanismos por medio de los cuales sí pueden ser apreciables, ya sean por sí mismos o en armonía con los demás elementos de prueba–, por lo que dicho documento no será valorado.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– que, en la prestación del servicio de agua potable, los cobros denunciados no se encuentran justificados contractual o legalmente.

A. Es importante 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 SGA señaló que *“...siempre que sus estipulaciones contractuales no contemplen una disposición diferente, su accionar debe ajustarse a las normativas públicas aplicables a la materia que, en El Salvador, son las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía respecto a los servicios que presta la.”* (Sentencia dictada el 21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014).

B. Que en ese contexto, para garantizar la correcta facturación del servicio de agua potable, la proveedora denunciada deberá de cumplir con lo dispuesto en: (i) inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, en la misma fecha –en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 1279–; el cual establece que: *Toda conexión de acueducto deberá contar con un medidor para el control del consumo, sobre cuya lectura se hará la respectiva facturación del servicio;* y, (ii) inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo N° 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, de fecha 08/06/2011 –en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 532–; el cual establece que: *“Durante el periodo comprendido desde el reparte de medidor dañado o sin medidor, hasta la instalación del nuevo, se facturará el consumo promedio de los últimos seis meses con medidor funcionando”.*

Además, para la correcta facturación, el medidor instalado en el inmueble para el control del consumo deberá presentar una tolerancia en el volumen real descargado entre  $\pm 5\%$ , rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09 “Medición de Flujo de Agua en Conductos Cerrados Totalmente Llenos. Medidores para Agua Potable Fría y Caliente. Parte 3: Equipos y Métodos de

Ensayo (8.2.4.4)".

C. 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 la consumidora y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable durante los meses objeto de denuncia (abril, mayo, junio y agosto 2019).
2. Que el cobro por consumo de agua potable de los meses de abril, mayo, junio y agosto de 2019, fueron realizados conforme a lectura real obtenida del medidor, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279 antes referido.
3. Se verificó que el medidor serie 09-768797, en fecha 25/07/2019, contaba con un 2.69% de error porcentual, error de medición que se encuentra dentro del rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09 "Medición de Flujo de Agua en Conduetos Cerrados, Totalmente Llenos. Medidores para Agua Potable Fría y Caliente. Parte 3. Equipos y Métodos de Ensayo (8.2.4.4)", la cual establece que la tolerancia real descargada es  $\pm 5\%$ , por lo que se infiere que, para esa fecha, dicho medidor funcionaba correctamente.
4. Que el grado de afectación (2.31%) del medidor serie 09-768797, marca ARAD instalado en la cuenta CTE. P06018 se encuentra dentro del rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09, por lo que se concluye que el medidor funciona correctamente.
5. Que la constatación de suministro de agua potable, diligencia realizada el día 19/09/2019 por la Defensoría del Consumidor, concuerda con el formulario prueba de medidores de agua domiciliario realizado en fecha 25/07/2019, en cuanto a las pruebas realizadas al medidor marca ARAD, serie 09-768797.
6. Que el hallazgo encontrado en dicha constatación de hechos efectuada por la Defensoría del Consumidor, muestra un indicio de una posible fuga interna que es responsabilidad de la usuaria, suposición que deviene de la acción de haber cerrado todas las llaves del inmueble y, aun así, el medidor presentó leves giros.
7. Que los montos facturados por la proveedora, están basados en la lectura real del medidor.
8. Finalmente, con la constatación de hechos e inspecciones realizadas en el inmueble de la cuenta CTE. P06018, se descartó la presencia de desperfectos dentro del inmueble que justificaran el alto consumo.

D. En síntesis, se evidenció:

1. Respecto a los puntos 4 y 6, es importante señalar que de los resultados de las pruebas realizadas al medidor número CTE. P06018 -efectuados en fecha 25/07/2019 y 19/09/2019- que si bien es cierto no se encontró fuga en dichos informes, los leves giros presentados por el medidor

puede ser una prueba indiciaria, como ya se dijo, sobre una posible fuga y por ende, el origen del consumo de agua potable del inmueble de la consumidora; y que, efectivamente el resultado de los test de prueba realizados, arrojaron un error de medición del 2.69 %, dentro del rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09, es decir que funcionaba correctamente.

2. Que conforme a lo señalado en la letra C. de este apartado, numeral 2, el cobro realizado por la proveedora durante los meses denunciados, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida.

**VIII. DECISIÓN**

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

- a) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) *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, 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 (...)"*.
- b) *Absuélvase* a la proveedora \_\_\_\_\_ S.A. de C.V. de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_ por las razones establecidas en el romano VII de esta resolución.
- c) *Notifíquese*.

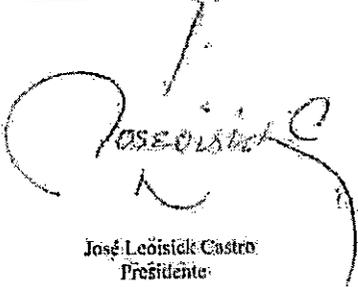
**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

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.
--	---

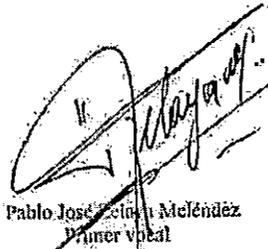
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143.

Cólonia Escalón, San Salvador.

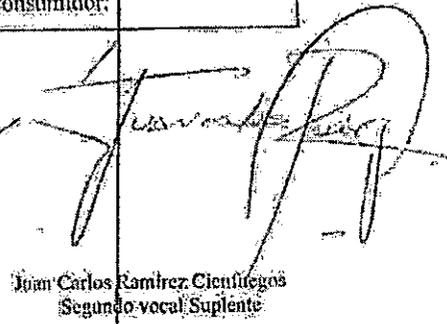
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.



José Leóístle Castro  
Presidente



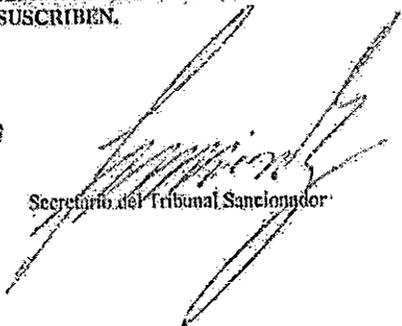
Pablo José Betancur Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal Suplente

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

ATHTP



Secretario del Tribunal Sancionador

