 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/04/2021 Hora: 08:26 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1-0100-01-17-1763
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 08/05/2017 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó, en síntesis, que en fecha 02/02/2017, realizó la compra de una vivienda ubicada en</p> <p>nombre se le informó que la cuenta posee un saldo pendiente de pago, generado por la conexión irregular de la constructora. Informó que el referido saldo fue cancelado por el Fondo Social para la Vivienda. En fecha 11/02/2017 se realizó la reconexión del servicio de agua potable; sin embargo, dos semanas después le desconectó el servicio de agua. Manifestó que, según empleados de la proveedora, dicha desconexión obedecía a que está en mora con la institución y hasta que no pague las cuentas pendientes, no se le reconectará el servicio de agua potable. Además, adujo que la proveedora le factura consumos estimados. Finalmente, señaló que, a la fecha de interposición de la denuncia, había gastado \$420.00 comprando pipas de agua.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó que "... 1. Que se haga la reconexión del servicio de agua potable a su vivienda a la brevedad posible. 2. Que se le reintegre la cantidad de USD \$420.00 en concepto de gastos por la compra de agua en pipas". Posteriormente, en fecha 09/07/2017, mediante correo electrónico (fs. 60) el consumidor, solicitó un abono a cuenta por la cantidad de \$450.00 en concepto de gastos por la compra de agua en pipas.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 70 al 71—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—.</p> <p>Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados", el resaltado es nuestro.</p>			

Handwritten signature or initials.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

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 el escrito de fs. 74, la proveedora a través de su apoderado general judicial, el licenciado Joaquín Alberto Flores Beltrán, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 70 al 71).

El día 06/01/2021, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, se recibió escrito firmado por el licenciado Flores Beltrán –fs. 82 al 84– mediante el cual expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y adjuntó documentación de fs. 85 al 147.

Respecto a la supuesta desconexión del servicio de agua potable, expresó –en esencia– que “...*desde la fecha de instalación del servicio, según consta en ficha catastral del usuario el servicio suministrado por mi (su) representada a través de la cuenta N° 10438494, no registra desconexiones ni reconexiones hasta la fecha...*”. Además, señaló que “... *la cuenta asignada al señor [redacted] por medio de la Ficha 4-17-00800 es la cuenta N° 10438494, siendo esta totalmente diferente en cuanto al nombre de usuario como a la clase de servicio suministrado por medio de la misma...*”

Es conveniente señalar que lo argumentado por el [redacted] respecto a la correcta individualización de la cuenta por medio de la cual se le presta el servicio de agua potable al denunciante, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

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 —en adelante LPA—, 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 mencionó: “*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 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 —en adelante CPCM— 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 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

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

1. Fotocopia de factura de la cuenta número 10058432 (fs. 4), factura emitida con fecha 29/04/2017, con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora. Además, que el servicio relacionado a la cuenta número 10058432 se encuentra instalado en
2. Fotocopia de recibo de ingreso (fs.5); facturas y estado de cuenta (fs.10) de la cuenta número 10058432 (fs. 6 y 7), emitidas los días 08/02/2017, 09/02/2017, 10/02/2017 y 03/02/2017, con los que se acredita que en las referidas fechas la sociedad era la titular de la cuenta número 10058432.

3. Fotocopia de factura de la cuenta número 10058432 (fs. 7), emitida con fecha 10/02/2017, con la que se acredita la solicitud de cambio de usuario de la referida cuenta.
4. Fotocopia de la ficha número 4-17-008000 (fs. 9) emitida el día 23/03/2017 a nombre del señor _____ con la que se acredita la solicitud por instalación de nuevo servicio.
5. Fotocopia del Testimonio de escritura pública de compraventa (fs. 13 al 18), mediante la cual se acredita que el señor _____ en fecha 02/02/2017, adquirió un inmueble ubicado en _____
6. Certificación de ficha catastral de la cuenta número 10058432 (fs.85), en la cual se consigna que el servicio se encuentra instalado en el inmueble ubicado en _____ en fecha 12/07/2014 se realizó la instalación del servicio; en fecha 11/02/2017 se realizó la instalación del medidor número 1358055167, marca NWM; que el estado del medidor es "Funcionando". Finalmente, se tienen por acreditadas las fechas de desconexión y reconexión del servicio de agua potable, 06/05/2018 y 30/05/2018, respectivamente.
7. Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta 10058432 (fs. 86 y 87). Según la documentación, se realizaron inspecciones los días: 07/06/2017, 19/02/2018 03/09/2020 mediante las cuales se determinó –en esencia– que: (i) lectura 2132m³, se rectifica lectura y número de medidor, servicio suspendido, cambiar número de medidor en catastro siendo el correcto 1358055167; (ii) medidor encontrado número 15580041948, lectura 267m³, marca medidor NWM, en el inmueble todo bueno, lectura y número de medidor rectificado; (iii) medidor encontrado número 1358055167, lectura 2799m³, marca medidor NWM, servicio abastece zona verde y cisterna de piscina, aplica cambio de tarifa a comercio, servicio pertenece a Residencial Bosques de Lourdes, se sugirió realizar trámite para cambio de usuario.
8. Certificación de histórico de consumo (fs. 88 al 89) y _____ (fs. 90 al 98) de la cuenta número 10058432, en los que se advirtió que no hay lecturas reales registradas desde el mes de junio de 2016 hasta el mes de marzo de 2017.
9. Certificación de consulta de descargos de la cuenta número 10058432 (fs.137 al 138), con la que se acreditan los pagos realizados en la referida cuenta entre el día 31/01/2016 al 22/12/2020.
10. Certificación de estado de cuenta de la cuenta número 10058432 (fs.139), con la que se acredita que la referida cuenta no posee saldos pendientes de pago.
11. Certificación de ficha catastral de la cuenta número 10438494 (fs.140), en la cual se consigna que el servicio se encuentra instalado en el inmueble ubicado en _____ en fecha 16/10/2017 se realizó la

instalación del servicio; que el servicio se encuentra conectado de forma directa, no hay medidor instalado y no existen registros de fecha de desconexión o reconexión del mismo.

12. Certificación de histórico de consumo (fs. 143 al 144) de la cuenta número 10438494, en la que se advirtió que no hay lecturas reales registradas en el mes de diciembre de 2017.
13. Certificación de consulta de descargos de la cuenta número 10438494 (fs.146), con la que se acreditan los pagos realizados en la referida cuenta entre el día 01/01/2017 al 29/12/2020.
14. Certificación de estado de cuenta de la cuenta número 10438494 (fs.147), con la que se acredita que la referida cuenta posee saldos pendientes de pago, correspondientes a los consumos de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020.

Finalmente, cabe aclarar que: (i) este Tribunal no puede valorar el contenido de la inspección realizada por la proveedora en fecha 21/12/2007 (fs. 86), ya que la referida diligencia fue realizada en una cuenta de servicio de agua potable que no guarda relación alguna con el presente procedimiento; (ii) que si bien la proveedora proporcionó como prueba documental la certificación de la lista de pagos de las cuentas número 10058432 y 10438494 (fs. 134 al 136 y 145, respectivamente), las mismas no serán valoradas por este Tribunal debido a que no es posible identificar los meses a los que corresponden los pagos en ellas reflejados; (iii) la proveedora también proporcionó como prueba documental la certificación de consulta de inspecciones y resultado de análisis de medidor de la cuenta número 10438494 (fs. 141 y 142), la cual no será valorada por este Tribunal debido a que no contiene información que pueda ser analizada.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, entre otros, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia de alguna acción u omisión de la proveedora que incumpla los términos establecidos respecto de la prestación del servicio contratado por el consumidor, en relación a los hechos denunciados.

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.

En el presente caso, es preciso tener en cuenta que, en la prestación de un servicio público, la obligación principal del proveedor es brindar el servicio en las condiciones contratadas y la del consumidor es pagar el precio o tarifa del servicio, conforme a lo estipulado. Por otra parte, como lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en su jurisprudencia, la suspensión de un servicio público no se constituye como una sanción administrativa, es decir, como un acto restrictivo de la esfera jurídica del administrado; sino que la misma no es más que una consecuencia del incumplimiento del usuario a su

obligación de abonar el precio o tarifa del servicio prestado. (Sentencia dictada el 14/julio/2010, en el proceso de Inconstitucionalidad 22-2010).

Por otra parte, el Acuerdo Ejecutivo N° 1356 del 06/10/2017, del Pliego Tarifario Vigente, en su artículo 2 # 31 se establece que: "*Suspensión: desconexión temporal del servicio de agua potable por mora de 60 días en el pago, o a solicitud del usuario*", por lo que existe la posibilidad de la suspensión del referido servicio, siempre y cuando el usuario haya incurrido en mora en el pago del servicio por el plazo de 60 días.

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

1. Que existe una evidente similitud entre las direcciones en las que se encuentran instalados los servicios de agua potable con número de cuenta 10058432 y 10438494, siendo la única diferencia entre ellas que la cuenta número 10058432 se encuentra ubicada *sobre la Calle* mientras que el inmueble relacionado a la cuenta 10438494, se encuentra *delimitada como*
2. Que el señor [redacted] en fecha 02/02/2017, adquirió un inmueble [redacted] La Libertad.
3. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, por medio de la prestación del servicio de agua potable vinculada a la cuenta 10438494; cuenta que se encuentra efectivamente instalada en el inmueble adquirido por el consumidor.
4. Que el servicio de agua potable de la cuenta 10438494, no ha sido suspendido por la proveedora.
5. Finalmente, este Tribunal ha podido advertir que, si bien el servicio de agua potable de la cuenta 10058432 fue suspendido por la proveedora el día 06/05/2018, dicha suspensión no afectó al denunciante, ya que el señor [redacted] se abastece de agua potable por medio de la cuenta número 10438494 desde el día 16/10/2017.

C. En síntesis, se evidenció, conforme a lo señalado en la letra **B.** de este apartado, que la proveedora no realizó la suspensión del servicio de agua potable del inmueble propiedad del señor

Según los hechos descritos por el consumidor en la denuncia (fs. 1), [redacted] le desconectó el servicio de agua; además señaló que, a la fecha de interposición de la denuncia, había gastado \$420.00 comprando pipas de agua. No obstante lo anterior, el denunciante no presentó prueba que pudiera corroborar su dicho, que contradijera o desvirtuara la prueba proporcionada por la denunciada.

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, por la supuesta desconexión injustificada del servicio de agua potable en el inmueble

ubicado en .

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letra b) y c), 146 y 147 de la LPC, **RESUELVE:**

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el (fs. 82 al 84) y la documentación que consta agregada de fs. 85 al 147.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*.
- c) *Absuélvase a* de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor por las razones establecidas en el romano VII de esta resolución.
- d) *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.



José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

RC/ym


Secretario del Tribunal Sancionador

