	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: 14/07/2021 Hora: 08:37 Lugar: San Salvador</p>	<p style="text-align: center;">Referencia: 1903-18</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 25/05/2018 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó, en síntesis, que en el mes de febrero del año 2018 pagó por una inspección en su inmueble para la instalación de un nuevo servicio de agua potable; señaló que efectivamente la inspección se realizó, pero nunca se le dio respuesta formal y razonada sobre la viabilidad de la instalación del servicio solicitado. Manifestó que, al acercarse a una agencia, un ejecutivo de la proveedora le informó que su solicitud había sido rechazada por posibles daños al cantón aldeaño a la vivienda de la denunciante.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La consumidora solicitó que “... se dé respuesta formal y razonada a la inspección que se realizó a su inmueble para saber la viabilidad de la instalación y se brinde el servicio de agua potable (...)”.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 34 al 35—, 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”.</p>			
<p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores</i>, 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.</p>			
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. 38, la proveedora a través de su apoderada general judicial, la licenciada _____, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 34 al 35).

El día 02/06/2021, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, se recibió escrito firmado por el licenciado _____ –fs. 61 al 62–, en calidad de apoderado general judicial de ANDA; mediante el cual expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada, señala lugar y medio para recepción de notificaciones y adjuntó documentación de fs. 63 al 65.

Posteriormente, en fecha 04/06/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado _____, por medio del cual actualizó la personería con la que actúa en el presente procedimiento sancionatorio (fs. 66 al 70).

Respecto a la supuesta desconexión del servicio de agua potable, expresó –en esencia– que “...al realizar la inspección se determinó que ‘_____’, se encuentra restringido debido a que la fuente del sector no alcanza a cubrir la demanda esperada por falta del caudal requerido para abastecer a más usuarios en el punto especificado.”

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado _____ respecto a la imposibilidad de brindar el servicio de agua potable a la consumidora, 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 ficha número 4-18-01158 (fs. 5), certificación de ficha de solicitud de nuevos servicios (fs. 64) y certificación de solicitud de servicio (fs. 65), con las que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora; así como la cantidad de dinero cancelada en concepto de *Trámite de solicitudes* (\$13.56), en fecha 08/02/2018.
2. Certificación de Opinión Técnica para el Otorgamiento de Nuevo Servicio en Zona Restringida (fs. 63) de fecha 19/03/2018, en la cual se resolvió que *no es factible* realizar la instalación del servicio de acueducto solicitado ya que *de seguir ampliando acometidas en este sector vamos a perjudicar más a Cantón San Antonio*. Además, se señaló que la instalación del servicio no es

factible ya que el inmueble se encuentra en la *parte alta del sector*; además, se verificó *presión menor de 15 PSI* (libras por pulgada cuadrada —pound per square inch, por sus siglas en inglés—); *sistema dependiente* y el *horario de servicio menor a 24 horas*.

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 la consumidora, 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, estamos frente a un contrato denominado bilateral, en el que se pactan obligaciones recíprocas; para la denunciante, cancelar el precio de \$13.56 por la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del nuevo servicio; y para la denunciada, realizar dicha inspección¹. Por otra parte, el inciso segundo del artículo 4.10.1 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— establece que *Los sectores no urbanizados pagarán de conformidad al presupuesto que la ANDA determine por las obras a realizar. El presupuesto incluirá los gastos en que incurra y deberá ser entregado al usuario de forma detallada*.

Por otra parte, se deberá analizar si las causas por las cuales la proveedora no realizó la instalación del servicio de agua potable se encuentran contempladas en las descritas en el artículo 22 de la Normativa de Factibilidades de Acueducto y Alcantarillado, Trámite de Factibilidades para Proyectos y Comunidades.

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 la consumidora y la proveedora denunciada.
2. Que el día 08/02/2018, la consumidora pagó la cantidad de \$13.56, en concepto de *Trámite de solicitudes*, para que la proveedora realizara una **inspección para analizar la factibilidad de un nuevo servicio de agua potable**.

¹ <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/services/2481>

3. Que efectivamente la proveedora realizó la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del servicio de agua potable; que a consecuencia de dicha diligencia se determinó que *no es factible* realizar la instalación del servicio de acueducto solicitado ya que *de seguir ampliando acometidas en este sector vamos a perjudicar más a Cantón San Antonio*. Además, se señaló que la instalación del servicio no es factible ya que el inmueble se encuentra en la *parte alta del sector*; *la presión es menor de 15 PSI*; *sistema dependiente* y *el horario de servicio es menor a 24 horas*.

C. En síntesis, se evidenció, conforme a lo señalado en la letra **B.** de este apartado, que la proveedora, a cambio del pago efectuado en concepto de “*Trámite de solicitudes*”, únicamente se obligó a brindar una contraprestación, consistente en: realizar la inspección para analizar la factibilidad de un nuevo servicio de agua potable, de conformidad a lo establecido en el inciso segundo del artículo 4.10.1 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279 y a la publicación realizada por la denunciada en el sitio web <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/services/2481>. Además, se ha logrado determinar que las causas por las cuales la proveedora no realizó la instalación del servicio de agua potable se encuentran contempladas en las descritas en las letras a) y b) del artículo 22 de la Normativa de Factibilidades de Acueducto y Alcantarillado, Trámite de Factibilidades para Proyectos y Comunidades, las cuales literalmente establecen que: a) *Cuando el terreno se encuentre fuera de la máxima cota de servicio o máxima altura capaz de superar el sistema de acueducto de agua potable –inmueble se encuentra en la parte alta del sector–*; y, b) *Cuando por condiciones topográficas en cuanto a ubicación de redes, aun existiendo las condiciones mínimas en la zona de la concesión de factibilidad, se verifica posible afectación de racionamiento a otras zonas del sistema –de seguir ampliando acometidas en este se perjudicaría al Cantón San Antonio–*; por lo que, se concluye, que la proveedora actuó en apego a las disposiciones legales respectivas, no verificándose, en el caso particular, un incumplimiento en relación al servicio contratado.

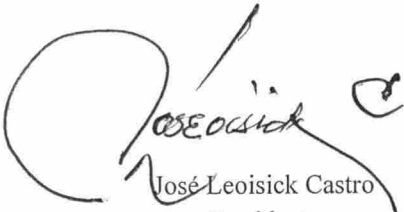
Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida.

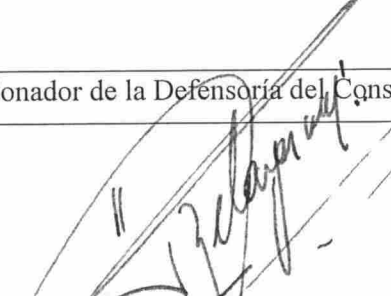
VIII. DECISIÓN

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

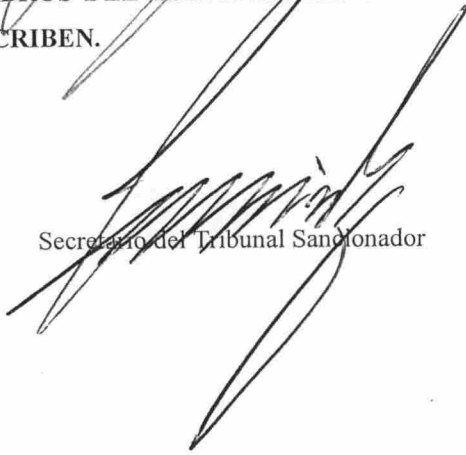
- a) *Téngase por agregados* los escritos presentados por el licenciado apoderado general judicial de ANDA —a quien se le dio intervención en el presente procedimiento—, y la documentación que consta agregada de fs. 63 al 65 y 67 al 70. Además,

<p><i>tome nota</i> la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio señalados por el apoderado de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación.</p> <p>b) <i>Desestimase</i> la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por <i>no (...) prestar los servicios en los términos contratados</i>.</p> <p>c) <i>Absuélvase</i> a ANDA de la infracción establecida en el artículo 43 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.</p> <p>d) <i>Notifíquese</i>.</p>	
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
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.


 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal


 Lidia Patricia Castillo Amaya
 Segundo vocal


 Secretario del Tribunal Sancionador

RC/ym