

"Sobre 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 "a", "f" y, 24 de la LAIP

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 04/9/2018 Hora: 10:21 Lugar: Antigua Cuscatlán, La Libertad</b>	<b>Referencia: 1839-13</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Denunciados:	ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS –ANDA–		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>En esencia, la Consumidora adujo no estar de acuerdo con los cobros mensuales que la proveedora le ha realizado en los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2013, los cuales ascienden a la cantidad de \$1,271.04. Señaló, que los consumos facturados son irreales, ya que es una vivienda en la cual habitan cinco personas, no existen fugas de ninguna clase, hay seis chorros en perfecto estado instalados en la misma, cuenta con una cisterna que no es utilizada, existen tres inodoros y dos duchas; además, recibe el servicio de forma irregular y que su consumo promedio era de 37 metros cúbicos mensuales.</p> <p>La consumidora, solicitó en el Centro de Solución de Controversias que se efectuara una inspección por parte de la Defensoría del Consumidor y ANDA, se realizara un ajuste en los montos reclamados en la denuncia y se hiciera una prueba del medidor de agua potable.</p>			
<b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA</b>			
A la proveedora se le atribuye la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar cobros indebidos.			
<b>IV. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS</b>			
Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, la cual negó los hechos atribuidos y argumentó que la facturación es acorde al metraje encontrado en el medidor de la usuaria.			
<b>V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA</b>			
<p>El artículo 44 letra e) de la LPC, establece que constituye una infracción muy grave: "...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores". Asimismo, el artículo 18 de la LPC, dispone que queda prohibido a todo proveedor –por considerarse como práctica abusiva– lo siguiente: (...) c) "Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor."</p> <p>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.</p>			

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 enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo"*.

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.

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

Consta en el presente procedimiento sancionatorio, factura correspondiente a los meses de agosto y septiembre de 2013 (folios 3 y 4), estado de cuenta (folios 5) de la cuenta número 06151626, y declaración jurada de la denunciante (folio 14), con la que se acreditó la relación de consumo entre la denunciante y la ANDA, así como los cobros realizados en los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2013.

Según ficha catastral (folios 8 y 55), en fecha 15/11/1997 se realizó la instalación del servicio, el día 22/02/2005 se realizó la instalación del medidor número 44516927, marca MADDALENA, el estado del medidor es *"funciona"*, y en fecha 23/06/2014 se realizó la desconexión del servicio de agua, sin poderse comprobar la fecha en la que el servicio de agua potable fue restablecido.

También consta consulta de inspecciones históricas de la cuenta número 06151626 (folios 58 al 60) realizada durante el periodo denunciado. Con la información contenida en estas, se determina que en fecha 28/05/2013 (folios 58) el medidor registraba una lectura de 5144 metros cúbicos, se descartó la presencia de derrames en el inmueble (código 225). El día 26/06/2013 (folios 59), el medidor registró una lectura de 5594 metros cúbicos y al momento de la inspección se encontró el medidor funcionando (código 307, Servicio activo), posible fuga o chorro abierto dentro del inmueble; y, en fecha 11/07/2013 (folios 60), el medidor

registraba una lectura de 5621 metros cúbicos y se observó flotador de cisterna nuevo. Según información detallada en el formulario para la constatación de hechos sobre el suministro de agua potable, diligencia realizada el día 22/10/2013 –folios 21 al 22-, no se observaron accesorios nuevos, ni reparaciones al interior del inmueble.

Finalmente, a folios 6 y 63, se encuentra incorporado el histórico de consumo, en el cual se ha consignado que durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2013, se registraron lecturas de 5058, 5550, 5665 y 5701 metros cúbicos respectivamente, con consumos facturados de 342, 295, 115 y 36 metros cúbicos respectivamente. Las lecturas reflejadas en el histórico de consumo para los meses de julio, agosto y septiembre 2013 coinciden con las lecturas consignadas en los Formularios para la Lectura de Medidores –ANDALECT– de folios 69 al 71; respecto al ANDALECT correspondiente al mes de junio de 2013, este no fue incorporado por la proveedora denunciada. Además, mediante las fechas de toma de lectura consignadas tanto en el histórico de consumo como en los ANDALECT, se advierte que el ciclo de facturación correspondiente al mes de agosto de 2013 fue de treinta y un días.

Con los hechos probados con la documentación en comento, se tiene por establecida: a) la relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable y otros durante los meses denunciados; b) los cobros del consumo generado durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2012 fueron realizados con base a lectura registrada por el medidor; c) el ciclo de facturación correspondiente al mes de agosto de 2013, fue mayor al aprobado mediante el Acuerdo Ejecutivo N° 197, del 24/02/2010, publicado en el Diario Oficial N° 38, Tomo 386 de esa misma fecha, en el cual se reguló en el inciso final del artículo 5-A que “*Para su debida facturación, los servicios de acueductos serán leídos mensualmente*”. Aunado a lo anterior, el Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2010, en su artículo 2 literal R) establece: *Si se generó una factura donde el consumo fue afectado por el incremento de los días de consumo tomados en la factura y esto ocasiona un cambio de rango en la tarifa aplicada, deberá ajustarse al valor promedio correspondiente a treinta días de consumo*”. Además, se cuentan con indicios que durante el periodo denunciado existieron desperfectos dentro del inmueble que incidieron en el alto consumo.

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al rebasar la cantidad de días permitidos por ciclo de facturación e incluir los metros cúbicos consumidos en ese periodo extra, se ocasiona un cambio de rango en la tarifa a aplicar. En el caso planteado, durante el mes de agosto de 2013, la proveedora ha aplicado el cobro de \$1.760 por cada metro cúbico de agua consumido más \$4.00 por servicio de alcantarillado, tarifa correspondiente para el rango de 100 a 500 metros cúbicos en el sector residencial, siendo la tarifa correcta para un consumo de 111 metros cúbicos, que es el valor promedio correspondiente a treinta días de consumo.

En el presente caso se ha comprobado la existencia de un incremento en la cantidad de los días incluidos en los ciclos de facturación, pero dicha variación *no ocasionó un cambio de rango en la tarifa aplicada*. Aunado a lo anterior, no se ha presentado otro tipo de prueba que permita establecer que los cobros facturados por la proveedora denunciada no correspondan efectivamente a consumo de agua potable y a servicios brindados por dicha proveedora a la

consumidora.

En virtud de los hechos antes probados, de la existencia de un fundamento legal para la prestación del servicio, el efectivo uso del mismo por parte de la consumidora y la correcta aplicación de la tarifa a su facturación, no obstante la variación en la cantidad de días facturados, no existen elementos para considerar como indebido el cobro en cuestión, siendo procedente *absolver* a la proveedora de los hechos denunciados por la consumidora

### VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 18 letra c), 44 letra e), 47, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Absolver* a la proveedora ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILADOS -ANDA- de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por la señora

Notifíquese

### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

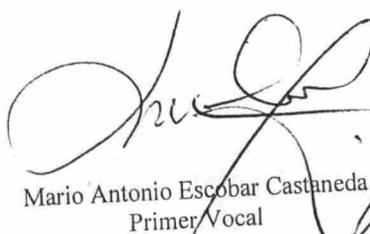
Recurso procedente: Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.  
Revocatoria

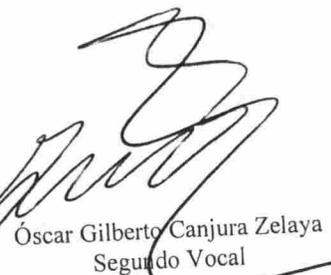
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

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

  
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente

  
Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal

  
Óscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal

  
Secretario Tribunal Sancionador

M