


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad con el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, según lo establecido en el Art. 4 letras "f" y "g" de la Ley para la Protección de Datos Personales; así como datos confidenciales, según lo establecido en los Arts. 6 letra "f" y 24 de la LAIP.

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 29/11/2024</b> <b>Hora: 12:06 p. m.</b> <b>Lugar: Distrito de San Salvador.</b>	<b>Referencia:</b> <b>1216-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 12/05/2021, la consumidora en su denuncia expresó que <i>“los cobros indebidos que considera indebido en sus facturas de servicio con número de cuenta desde el mes de mayo del año 2019. Manifiesta la consumidora que en su casa de habitación hacen buen uso del recurso por lo que no se explica las razones de tan desmedido incremento en su facturación mensual. Por lo anterior se ha presentado ante EL PROVEEDOR en más de 20 ocasiones y simplemente no le dan respuesta alguna más que exigir el pago total de la cuenta, situación con la que manifiesta no estar de acuerdo considerando que los altos cobros persisten aun cuando no hay instalado un medidor por una supuesta prueba técnica que se realizaría, sin que a la fecha tenga respuesta a su situación y aun cuando técnicos de ANDA han realizado 3 inspecciones y en ninguna se identificó ningún desperfecto o fuga”</i> (sic).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>La denunciante, solicitó <i>“(...) I) Que se someta a investigación las facturas del servicio de agua potable Cta. desde el mes de Mayo 2019 hasta la fecha. II) Se realice en su domicilio una inspección completa que permita demostrar nuevamente que las instalaciones hidráulicas están en buenas condiciones. III) Se apliquen los ajustes correspondientes”</i> (sic).</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que estipula: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)”</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: <i>“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. (...)”</i>. 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>			
<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 la consumidora 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</p>			

Handwritten signature or initials in the bottom left corner.

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 de la consumidora 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 –en adelante 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 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.

#### **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:

El día 23/07/2024 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado en calidad de Apoderado General Judicial de la proveedora Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados -ANDA- (fs. 34); mediante el cual contestó en sentido negativo audiencia de inicio. Así mismo presenta documentación con la cual legitima la calidad en la que actúa (fs. 35-39).

Así mismo, en fecha 23/09/2024, se recibió escrito firmado por el referido apoderado (fs. 43 al 46), por medio del cual contestó la audiencia de apertura a prueba, e incorporó prueba documental de fs. 47 al 103 y expuso:

*" V. JUSTIFICACION DEL COBRO: La prueba documental ofrecida agregada en el Romano III, es base para denegar los ajustes solicitados por medio de los reclamos correspondientes a los meses controvertidos del periodo de los meses de periodo MAYO 2019 HASTA MAYO DE 2021; con ello, evidenciamos que se han respetado los parámetros lógicos, técnicos y legales establecidos en la normativa, al Instructivo para el Análisis de Consumo previo a la emisión de facturación, así como del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado bajo Acuerdo 4.5.1. de Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la ANDA de fecha 13 de octubre de 2022.*

*(...) Según el análisis practicado a los meses controvertidos de meses de periodo MAYO 2019 HASTA MAYO DE 2021 de la Cuenta No. se determinó que los consumos facturados son conforme al registro de lecturas consignados en el histórico de consumo, y se respalda con las inspecciones relacionadas en el numeral 4.3.*

*(...) Aunado a lo anterior es muy importante advertir que nunca los consumos facturados en una cuenta son lineales, iguales o paralelos en el tiempo, e independientemente si el servicio es utilizado directamente por el titular de la cuenta, sus familiares o dependientes, o si está deshabilitado, si se trata de servicio de tipo domiciliario, comercial o de tipo industrial, o si el inmueble es abastecido por más de dos cuentas, o si se encuentra arrendado o incluso si se encuentra usurpado, a menos que estos sean promediados, y por supuesto siempre respetando las regulaciones del pliego tarifario de la ANDA y los instructivos correspondientes a dicha materia; es decir que, el registro de la medición también dependerá en gran medida de otras circunstancias intrínsecas del inmueble donde se presta servicio, es decir, en la forma cómo los usuarios utilizan los servicios o cuidan de ellos para evitar tener gastos involuntarios como los generados por el mal uso que involuntariamente se pueda generar del suministro, por ejemplo cuando hay fugas subterráneas, grifos dejados abiertos accidentalmente en momentos cuando no hay suministro, o cuando el medidor abastece más de un inmueble.*

*(...) También es importante mencionar que, en relación con el número real de miembros de una familia que utilizan el suministro de una cuenta, o la cantidad de empleados que laboran en una empresa indistintamente de su naturaleza, a mi representada le es imposible determinar realmente la cantidad de personas, ya que esto es un tema en el cual la institución se limita a determinar la cantidad de personas conforme a lo que declaran los usuarios, por tanto, se trata más de un tema de buena fe en relación a la actuación de los clientes.*

*(...) Un hecho muy concurrente que acaece en los inmuebles que no son habitados con regularidad por sus propietarios, en los que es muy repetitivo este tipo de reclamos de altos consumos en meses específicos,*

lo que por lo general sucede cuando el propietario visita el inmueble en momentos en que probablemente no hay suministro, o cuando se cierran instalaciones como fábricas y similares, en las que ya sea el dueño o sus acompañantes, delegados o dependientes que accidentalmente no cierran correctamente y dejan abiertos los grifos o salidas de agua; en esos casos sucede que cuando el servicio se restablece el agua se desperdicia durante todo el tiempo que las salidas de agua permanezcan abiertas; pero también es relevante aclararle al usuario que después del medidor ya no le compete a la ANDA controlar ese tipo de situaciones, como tampoco le corresponde corregir daños en la red hidráulica interna.

(...) Honorable colegiado, los procedimientos establecidos en los Instructivo Institucionales para el Analisis de Consumo previo a la emision de facturación, así como en el Instructivo para el Analisis y Resolución de Reclamos por Facturación, constituyen la evidencia legal de que no hay acción humana infalible que evite cometer errores involuntarios y precisamente se ha diseñado para garantizar la solución incluso de los errores que sin intención, malicia, premeditación, dolo, lo cual se puede comprobar en la lectura de su texto; en virtud de lo cual, consideramos que no se ha negado el derecho al usuario de procesar sus reclamos.

(...) Como parte de todo un procedimiento lógico y legal, las inspecciones constituyen una herramienta diseñada con parámetros técnicos precisamente para detectar los desperfectos en cuanto al funcionamiento tanto del sistema hidráulico del inmueble, así como del artefacto que registra el consumo en determinada cuenta y siempre y cuando le sea permitido a mi poderdante el ingreso al inmueble para hacer la verificación correspondiente, y que una vez comprobados y sustentados los desperfectos o la inexistencia de estos mi poderdante procede a denegar los reclamos.

(...) Dicho lo anterior, no cabe declarar que mi representada este actuando de mala fe, dolo, malicia o intención, premeditación, para causarle daños al usuario, siendo que ella misma ha diseñado los parámetros para subsanar los errores que se pudieran cometer en el proceso de facturación; siendo así que en el presente caso se han observado todos los procedimientos para garantizar al denunciante que las resoluciones a su reclamo no son arbitrarias, se han observado los mecanismos administrativos y técnicos previamente diseñados para poder brindarle una resolución a sus reclamos. Por tanto, no estamos de acuerdo que la actuación de mi representada sea adecuada y calificada conforme a las infracciones establecidas en el Artículo 44 letra e) en relación con el Art. 18 letra c), ambos de la Ley de Protección al Consumidor, y que, como consecuencia, tampoco son aplicables las sanciones establecidas en el Art. 47 de la LPC.

(...) En consecuencia, es oportuno solicitar a vosotros honorable Colegiado que libréis a mi demandante en el presente procedimiento, y por tanto es pertinente que la absuelvan respecto de los supuestos hechos denunciados" (sic).

Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de ANDA expresó –en esencia– que los mismos han sido realizados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos, y adjuntó documentación que ofrece como prueba. No obstante, resulta preciso señalar que lo argumentado por el referido profesional, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual sus alegatos serán desarrollados ampliamente en los siguientes apartados de esta misma resolución.

## 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 adelante SCn– 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 una 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 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. Fotocopia de factura (fs. 4) y declaración jurada (fs. 2), con los que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora; así como los cobros realizados por la proveedora.
2. Certificación de ficha catastral (fs. 53), en la cual se consigna que en fecha 14/06/2012 se realizó la instalación del servicio; en fecha 26/07/2019 se realizó la instalación del medidor número \_\_\_\_\_, marca R&M y que el estado del medidor es "Funcionando", y que el último movimiento se dio en fecha 19/12/2017.
3. Certificación de histórico de consumo (fs. 54-55) y certificación de formularios para la lectura de medidores -ANDALECT- (59-87) en las que se evidencia que: **(i)** hay registro de lectura real para los meses de *junio, septiembre, octubre, noviembre, diciembre del año 2019, febrero, marzo, septiembre, octubre, noviembre, diciembre del año 2020, enero, febrero y marzo del año 2021*; **(ii)** *no existe registro de lectura real para los meses de mayo, julio, agosto del año 2019, enero, abril, mayo, junio, julio y agosto del año 2020, abril y mayo del año 2021.*
4. Detalle de inspecciones relacionadas a la cuenta \_\_\_\_\_ (fs. 56-58). Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones los días 11/05/2019, 15/10/2019, 29/08/2020, 03/02/2021, 17/04/2021, mediante las cuales se estableció que: **(i)** medidor marca AHS, lectura 1899 *"se rectificó lectura y número de medidor, se observó medidor y visualmente trabaja normal, se recomienda levantar md para análisis de laboratorio, no se encontraron fugas ni reparaciones"*; **(ii)** medidor \_\_\_\_\_, marca R&M, lectura 134 *"Se rectificó lectura y número de medidor, medidor ubicado en la parte de abajo del condominio con fácil acceso para la lectura se realizó inspección y no se encontró ninguna fuga"*; **(iii)** medidor marca R&M, lectura 621 *"se rectificó lectura y número de medidor, md funciona normal, usuario mantiene válvula de control cerrada por desperfecto en el inodoro en el tubo de rebalse todo lo demás en buen estado, nota usuario manifiesta que mantiene cerrada la válvula de inodoro desde diciembre de 2019 aproximadamente"*; **(iv)** medidor \_\_\_\_\_, marca R&M, lectura 877 *"abastece casa de habitación se rectificó lectura y número de medidor funcionamiento de medidor se observa normal se hizo revisión dentro del inmueble y no se observan fugas visibles por el alto consumo usuario solicita análisis al medidor NOTA: usuario manifiesta haber cambiado válvula de control"*

de dos inodoros por derrame hace 2 meses”; (v) medidor , marca R&M “se rectificó lectura y número de medidor. se retira medidor para análisis dejando servicio directo con puente de 3/4”.

5. Certificación de prueba de exactitud de medidor de la cuenta en comento, diligencias realizadas en fecha 01/07/2019, mediante la cual se determinó que el medidor número marca AHS presenta desperfecto identificado como *fuga en cuerpo* y respectiva descripción de proceso de análisis a cuenta (fs. 92-95).
6. Certificación de prueba de exactitud de medidor de la cuenta en comento, diligencias realizadas en fecha 30/04/2021, mediante la cual se determinó que el medidor número marca R&M, se determinó posterior análisis efectuado, resultado de error porcentual del -3.07%, el cual se encuentra dentro del rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09, y respectiva descripción de proceso de análisis a cuenta (88-91)
7. Certificación de Histórico de pagos desde el 30/06/2018 hasta 01/12/2021, por medio del cual consta pagos efectuados en dicho periodo (fs. 96).
8. Certificación de Consulta de descargos del periodo comprendido desde 30/06/2018 hasta 31/12/2020 (fs. 97-98).
9. Certificación emitida por gerente de Unidad Jurídica de la proveedora, por medio del cual informa que efectuó rebaja favorable a la consumidora en los meses de abril, mayo y septiembre del año 2019, enero, septiembre y noviembre de 2020 y marzo, abril y mayo del año 2021 (fs. 103)

Finalmente, cabe aclarar que si bien la proveedora proporcionó como prueba documental certificación de detalles de inspección realizada en fecha 28/07/2021 (fs. 58), no será valorada por no estar comprendida dentro del periodo denunciado.

#### 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 reiterar 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 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 ANDA.*” (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 el: (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; 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* —en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 1279—; (ii) del artículo 6.1.2. letra E) del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación, del 29/04/2019, Código: IN34-2-19-01; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura “(...) Cuando se instale un nuevo medidor, se procederá a estimar el consumo a facturar así: se establecerá el consumo diario tomando la lectura reportada por el lector y restando la lectura inicial con la que fue instalado el medidor, este valor se divide entre el número de días transcurridos desde la fecha de instalación del medidor. Este consumo promedio diario se multiplicará por 30 días. Se aplicará con clase de consumo 5”; y (iii) el artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011; el cual establece, para la correcta facturación, caso de imposibilitarse la toma de lectura “(...) se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura”.

Asimismo, en aquellos casos no previstos en las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía, para la subsanación de errores en la facturación del servicio de agua potable, se deberá de atender a lo dispuesto en el número 2 del 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 el que se regula, entre otras cosas, la forma de proceder en los casos de consumos acumulados e instalación de nuevo medidor.

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)” —en adelante NSO 23.46.03:09—.

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.
2. Que el cobro por consumo de agua potable de los meses de *junio, septiembre, octubre, noviembre, diciembre del año 2019, febrero, marzo, septiembre, octubre, noviembre, diciembre del año 2020, enero, febrero y marzo del año 2021* fueron realizados conforme a lectura real obtenida del medidor, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo número 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, del 10/09/2015;

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.*

3. Que el cobro por consumo de agua potable del mes de *septiembre del año 2019* fue realizado conforme a estimación por instalación de nuevo medidor, según lo dispuesto en el artículo 6.1.2. letra E) del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación, del 29/04/2019, Código: IN34-2-19-01; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura *"(...) Cuando se instale un nuevo medidor, se procederá a estimar el consumo a facturar así: se establecerá el consumo diario tomando la lectura reportada por el lector y restando la lectura inicial con la que fue instalado el medidor, este valor se divide entre el número de días transcurridos desde la fecha de instalación del medidor. Este consumo promedio diario se multiplicará por 30 días. Se aplicará con clase de consumo 5"*
4. Que el cobro por consumo de agua potable de los meses de *mayo, julio, agosto del año 2019, enero, abril, mayo, junio, julio, agosto del año 2020, abril y mayo del año 2021*, la facturación fue realizada de acuerdo al consumo promedio de los últimos seis meses facturados, conforme a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura *"(...) se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura"*.
5. Se verificó que el cobro por los consumos de los meses de mayo, julio y agosto del 2019, fueron realizados conforme a estimaciones porque las mediciones tomadas por medio del medidor número [redacted] marca AHS, se determinó posterior análisis efectuado, que contaba con desperfecto identificado como FUGA EN CUERPO, lo que es contrario a las tolerancias permitidas 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)"*, la cual establece que la tolerancia real descargado es  $\pm 5\%$ , por lo que los resultados del mismo no cumplen los parámetros metrológicos que garanticen la fiabilidad de los mismos.
6. Que a pesar de que la facturación del mes de junio del año 2019 fue efectuada por medio de medidor que se encontraba defectuoso (número [redacted] marca AHS), la misma no perjudica a la consumidora, porque lo facturado es menor al consumo promedio, que hubiese correspondido cobrar.
7. Se verificó que el cobro por los consumos de los meses de septiembre del año 2019 a mayo del año 2021, fueron realizados conforme a lecturas reales y estimaciones con base a datos arrojados por el medidor número [redacted], marca R&M, del cual se determinó posterior análisis efectuado, un resultado de error porcentual del  $-3.07\%$ , el cual se encuentra dentro del 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)”, la cual establece que la tolerancia real descargado es  $\pm 5\%$ , por lo que se infiere que dicho medidor funcionaba correctamente.

D. En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante los meses desde mayo del año 2019 a mayo del año 2021, fue efectuado con el respaldo normativo y técnico que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho del apoderado de la denunciada, respecto de los cobros facturados por esos meses.

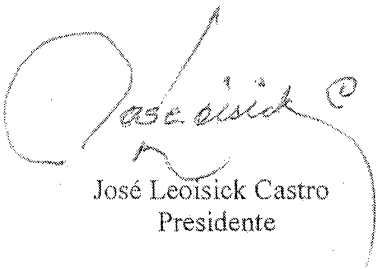
Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y relacionada únicamente a los consumos de los referidos meses.

#### VIII. DECISIÓN

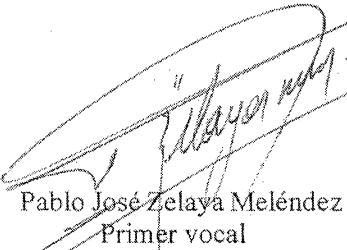
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el apoderado general judicial de ANDA y la documentación que consta agregada de fs. 43 al 103.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, relacionada al cobro correspondiente a los meses desde mayo del año 2019 a mayo del año 2021, según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a ANDA de la supuesta comisión 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 los romanos VI y VII de esta resolución respecto del cobro facturado en los meses desde mayo del año 2019 a mayo del año 2021.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que*, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- e) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes, entregando a la proveedora texto íntegro de la presente resolución. Para los efectos de este literal, ordénese a la Secretaría de este Tribunal, realizar las

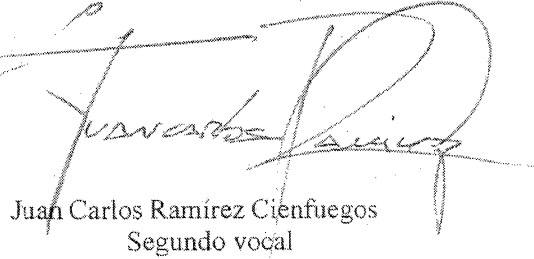
notificaciones en los medios electrónicos, o en su defecto en los medios físicos que se encuentren señalados en el expediente administrativo.



José Leoisick Castro  
Presidente



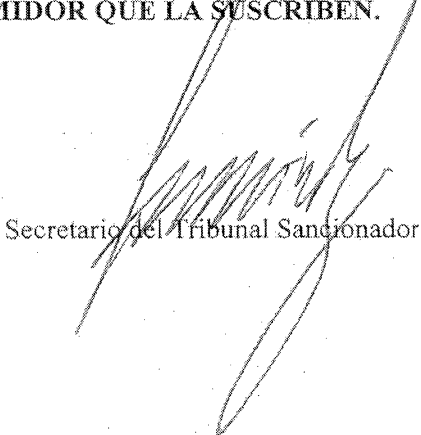
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador