

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 538

Panamá, 23 de mayo de 2017

**Proceso Contencioso Administrativo
de Plena Jurisdicción.**

Contestación de demanda.

La firma forense Mejía & Asociados, actuando en representación de **Ruth María Guardia Romero** solicita se declare nula, por ilegal, la Resolución 1751 de 2 de marzo de 2016, emitida por el **Director Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, conjuntamente con el Director Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, los actos modificatorios y que se hagan otras declaraciones.

Honorable Magistrado Presidente de la Sala Tercera, de lo Contencioso Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia.

Acudo ante usted de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, con el propósito de contestar la demanda contencioso administrativa descrita en el margen superior, en cumplimiento de lo estipulado en el Oficio 2128 de 24 de agosto de 2016 (Cfr. foja 52 del expediente judicial).

I. Los hechos en que se fundamenta la demanda, los contestamos de la siguiente manera:

Primero: No es un hecho; por tanto se niega.

Segundo: No es un hecho; por tanto se niega.

Tercero: No es un hecho; por tanto se niega.

Cuarto: No es un hecho; por tanto se niega.

Quinto: No es un hecho; por tanto se niega.

Sexto: No es un hecho; por tanto se niega.

Séptimo: No es cierto como viene expuesto; por tanto, se niega.

Octavo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Noveno: No es un hecho; por tanto, se niega.

II. Disposiciones que se aducen infringidas.

La apoderada judicial de la demandante sostiene que el acto acusado de ilegal infringe las disposiciones que a continuación pasamos a enumerar:

A. Los artículos 39 y 49 de la Resolución AN 5986-Agua de 11 de marzo de 2013 de la ASEP, por la cual se aprueba el Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, los cuales señalan que en los casos en que se determine que se facturó mayor agua potable de la consumida y/o agua residual de la descargada por el cliente, según corresponda, por fallas de lectura, fallas del conjunto de elementos de medición no imputables al cliente, fallas administrativas del prestador, u otras causas no imputables al cliente, ésta deberá notificar al cliente de esta situación y devolver en efectivo la suma que corresponda, salvo otra disposición del cliente. De igual manera, en el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del cliente o usuario, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputable al prestador o provocado por otro agente del mercado, el prestador deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente (Cfr. fojas 6 y 7 del expediente judicial).

B. El artículo 16 de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 de la ASEP, por la cual se dicta el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los usuarios de los Servicios Públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad y telecomunicaciones, el cual establece el derecho del usuario a obtener la compensación correspondiente en caso de que las deficiencias del servicio público ocasionen daños y perjuicios directos a personas, a sus bienes y/o a sus actividades, mediando culpa o negligencia comprobada por parte del prestador del servicio (Cfr. foja 8 del expediente judicial).

III. Breves antecedentes del caso y descargos de la Procuraduría de la Administración en representación de los intereses de la institución demandada.

Según las constancias procesales, **Ruth María Guardia Romero de Vega**, como

titular de la cuenta de servicio 315535-8, acudió a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos con el propósito de formalizar las reclamaciones 14025515 y 13913849, presentadas previamente, ante el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, en concepto de alto consumo de agua y servicio de alcantarillado reflejado en las facturaciones de junio a diciembre de 2015 (Cfr. foja 13 del expediente judicial).

En tal sentido, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Edicto ER-ASEP-DNAU-PA-0013 de 21 de enero de 2016, notificó a la prestadora de la reclamación de la clienta **Ruth María Guardia Romero de Vega**, a fin que presentara su posición en cuanto a la reclamación y las pruebas convenientes para su defensa. Al respecto, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), presentó oportunamente su escrito de contestación a la acción interpuesta por la clienta (Cfr. foja 14 del expediente judicial).

Una vez analizados los argumentos y pruebas aportadas por las partes en el contexto de la reclamación indicada y cumplidos los términos legales respectivos de conformidad con lo que establece el artículo 24 de la Ley 26 de 1996 y sus modificaciones, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos procedió a decidir sobre la reclamación propuesta por la actora, motivo por el cual emitió la Resolución AN 1751-AU-Agua de 2 de marzo de 2016, por medio del cual se denegó la reclamación presentada por **Ruth María Guardia Romero de Vega** (Cfr. fojas 13 a 15 del expediente judicial).

En contra de la resolución anteriormente emitida la actora presentó un recurso de reconsideración, mismo que fue resuelto y a su vez denegado a través de la Resolución AN 213-AU-Agua de 21 de abril de 2016 (Cfr. fojas 16 a 18 del expediente judicial).

Posteriormente, la hoy demandante presentó un recurso de apelación en contra de la decisión original, la cual fue confirmada en todas sus partes a través de la Resolución AN 2739-AP de 30 de mayo de 2016, quedando así agotada la vía gubernativa (Cfr. fojas 19 a 24 del expediente judicial).

Posteriormente, el 17 de agosto de 2016, la apoderada judicial de la demandante interpuso la acción contencioso administrativa de plena jurisdicción que ocupa nuestra atención, en la cual se solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución 1751 de 2 de marzo de 2016, expedida por el Director Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, conjuntamente con el Director Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos; y que, como consecuencia de tal declaratoria, se ordene al Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), dejar sin efecto las facturas comprendidas entre los meses de junio de 2015 a mayo de 2016, correspondientes al consumo de agua de la residencia bajo la cuenta de servicio 315535-8, y que se establezcan dichas facturas en un promedio mensual de siete balboas con catorce centésimos (B/. 7.14), que era la media que pagaba la actora antes de que se causara el daño al reemplazar el medidor (Cfr. foja 9 del expediente judicial).

De igual manera, la demandante solicita que en caso de que no se haga la pretensión señalada anteriormente, se declare subsidiariamente, que a consecuencia de la declaratoria de nulidad de la Resolución 1751 de 2 de marzo de 2016, se ordene al Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), dejar sin efecto las facturas comprendidas entre los meses de junio de 2015 a diciembre de 2015 correspondientes al consumo de agua de la residencia de la demandante con el contrato de servicio público de agua potable bajo la cuenta de servicio 315535-8 (Cfr. foja 9 del expediente judicial).

En ese mismo sentido, la demandante solicita que el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) pague los daños materiales en que ha tenido que incurrir la misma, por la avería que se causó a la tubería que sale de la cajilla del medidor al muro de su casa, cuando se reemplazó el medidor en mayo de 2015 (Cfr. foja 9 del expediente judicial).

Al sustentar su pretensión, la apoderada judicial de la actora manifiesta que tanto el acto impugnado como sus confirmatorios violan por omisión los artículos 39 y 49 de la Resolución AN 5986-Agua de 11 de marzo de 2013 de la ASEP, ya que los trabajadores

que contrató el IDAAN para el reemplazo del medidor de la residencia de **Ruth María Guardia**, produjeron daños a las tuberías de agua potable debido a la deficiencia del trabajo al momento de realizar dicho reemplazo. Señala también que tienen que responder por los daños producidos a la propiedad provocados por su deficiencia, por ende, son ellos quienes tienen que asumir los costos de la reparación y los excesos de consumo de agua que se dieron durante los meses de junio de 2015 hasta la actualidad (Cfr. fojas 6 y 7 del expediente judicial).

En igual sentido, la demandante agrega que el acto impugnado y sus confirmatorios son ilegales porque infringen el artículo 16 de la Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 de la ASEP, ya que no reconocen la compensación que debe dársele a la actora por la negligencia del personal contratado por el IDAAN, al momento de reemplazar el medidor, la que causó la ruptura de la tubería que va del medidor a la casa, provocando la alta facturación (Cfr. foja 8 del expediente judicial).

Sobre este aspecto, este Despacho considera pertinente dejar consignado que al emitir la Resolución AN 1751-AU-Agua de 2 de marzo de 2016, la entidad demandada cumplió con la normativa contenida en el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios, aprobado mediante Resolución JD-101 de 27 de agosto de 1997 y sus modificaciones para conocer de las denuncias sobre la prestación deficiente de los servicios públicos y de conformidad con el artículo 24 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996 y sus modificaciones para efectos del trámite administrativo en cuanto a los reclamos que presenten los usuarios de los servicios públicos.

Ello es así, puesto que de la lectura del expediente judicial se desprende que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos atendió la reclamación presentada por **Ruth María Guardia Romero de Vega** contra el Instituto de Acueductos y Alcantarillados con estricto apego al principio de legalidad, tal como se expresa en el informe de conducta remitido por la entidad demandada al Magistrado Sustanciador, en el que se expresan los

conceptos que sirvieron de base para la emisión de la Resolución AN 1751-AU-Agua de 2 de marzo de 2016 (Cfr. fojas 53 a 55 del expediente judicial).

En estos términos, la entidad demandada en su informe de conducta manifiesta lo siguiente:

“... ”

Para la toma de tal decisión se hizo énfasis en los argumentos y pruebas presentadas por las partes sustentados mediante los Documentos de Reporte de Consumos y los de Consulta de Inspecciones, los cuales dejaron en evidencia en ese orden, primero, que los consumos registrados por el instrumento de medición No.DH-1141154162, asignado a la reclamante, fueron obtenidos para el período objeto de reclamo, comprendido entre junio 2015 a diciembre de 2015, con base en lecturas reales de campo, ya que las mismas mantienen continuidad y secuencia numérica entre sí; y segundo, que el medidor registra alto consumo que revela la existencia de daño interno.

Aunado a lo anterior, también se tomaron en cuenta los resultados de la inspección de campo realizada por la ASEP, el 29 de enero del 2016, que corroboraron lo anterior; es decir, que los consumos fueron obtenidos con base a lecturas reales de campo, tal como lo demostró la última lectura tomada por el prestador el día 22 de diciembre de 2015 (1379 m3), reflejada en el documento Reporte de Consumos, con respecto a la lograda en la inspección en cuestión (1658 m3), las cuales *guardan continuidad y secuencia entre sí; todo esto asociado al hecho que si bien, al momento de la precitada inspección, el medidor se encontró girando y al realizar la prueba al medidor cerrando la llave de paso, el mismo no dejó de funcionar.*

...” (Cfr. foja 54 del expediente judicial).

En relación a lo anterior, en el expediente en comento: “...*Bajo los parámetros expuestos, se denegó la reclamación presentada por la clienta RUTH MARÍA GUARDIA ROMERO DE VEGA, con cédula de identidad personal Número 3-32-46, y cuenta de servicio Número 315535-8, en contra del INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES; sin embargo, la posición asumida por la Autoridad fue impugnada por la clienta, bajo el argumento que pagó la suma de B/.8.55 para que realizaran la revisión del medidor Número 1141154162 y que, además, contrató un plomero, el cual no evidenció fuga de agua en ninguna parte de su casa después de la llave de paso, ni en la tubería que va desde el medidor hasta la llave de paso que está*

aproximadamente a cinco (5) metros. Por tal motivo, la Autoridad, luego de revisada la actuación de primera instancia, emitió la Resolución AN 213-AU-Agua de 21 de abril de 2016, luego de incorporar el Acta 1982 e Informe de Inspección de 6 de abril de 2016, corroborando que la instalación de la clienta se encontró sin medidor, en virtud de que, en su lugar, había instalado un niple, se tomaron vistas fotográficas del niple encontrado, de la caja del medidor y de la ubicación de la llave de paso de la usuaria, dentro de la residencia y formulario de consulta de inspecciones de fecha 6 de abril de 2016, en el que se constató que el medidor registra correctamente, prueba ésta solicitada por la clienta reclamante. Las pruebas no variaron el criterio emitido, por ende se confirmó en todas partes la Resolución AN 1751-AU-Agua de 2 de marzo de 2016...” (Cfr. fojas 54 y 55 del expediente judicial).

Por otra parte, la entidad demandada también destaca en su Resolución AN 2739-AP de 30 de mayo de 2016, lo siguiente: “...Previo al análisis de fondo, esta Autoridad de alzada debe advertir con respecto al reclamo del mes de junio de 2015, que este se le declaró extemporáneo en primera instancia debido a que la cliente **RUTH MARÍA GUARDIA ROMERO DE VEGA** presentó el mismo ante el **INSTITUTO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS NACIONALES (IDAAN)** el 4 de septiembre de 2015, cuando había vencido el término que establece el artículo 36 del capítulo V.8 titulado Errores de Medición, Lectura y Facturación del Anexo A del Régimen de Suministro de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (Título V del Reglamento de Distribución y Comercialización) aprobado mediante Resolución AN 5986-Agua de 11 de marzo de 2013...” (Cfr. foja 21 del expediente judicial).

De igual manera señala que “...En tal sentido, la usuaria indica en la foja 35 del expediente que, su llave de paso está ubicada a cinco (5) metros de la cajilla; no obstante, a foja 56 del expediente judicial hay una vista fotográfica, en la que se señala que ‘La llave de paso de la usuaria está dentro de la residencia’, lo cual significa que de existir una fuga de agua entre la cajilla y la llave de paso, la reparación sería responsabilidad de

la usuaria (fojas 23, 24, 35 y 36), tal como establece el Anexo A de la Resolución AN 5986-Agua de 11 de marzo de 2013,..." (Cfr. fojas 21 y 22 del expediente judicial).

Lo expuesto hasta aquí, pone de relieve que la actuación de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos se ajustó a Derecho al desarrollar el procedimiento administrativo correspondiente a la reclamación de **Ruth María Guardia Romero de Vega** en contra del Instituto de Acueductos y Alcantarillados (IDAAN).

La entidad también ordenó realizar una inspección en las instalaciones de la clienta, la cual se realizó el 29 de enero de 2016 dejando constancia de ello a través del Acta AN-AU-Agua 1589-2016 e Informe de Inspección y otra posterior de fecha 6 de abril de 2016 en la que estuvieron presentes todas las partes (Cfr. fojas 21 y 22 del expediente judicial).

En otro orden de ideas, resulta importante destacar que durante el procedimiento administrativo iniciado a instancia de la ahora demandante, la Autoridad le garantizó el ejercicio de sus derechos, ya que la misma utilizó en tiempo oportuno los recursos que procedían en contra del acto que estimó perjudicial a sus intereses legítimos; mismos que fueron atendidos por la institución de acuerdo a los términos establecidos en la Ley 38 del 31 de julio de 2000, permitiéndole aportar las pruebas necesarias para sustentar su pretensión (Cfr. foja 4, 16 a 18 y 19 a 24 del expediente judicial).

En cuanto a este tema, la Sala Tercera ya se ha pronunciado al respecto a través de la Sentencia de 11 de marzo de 2014, señalando lo siguiente.

“... ”

Luego de recibida la demanda y realizado el reparto correspondiente, mediante resolución fechada 15 de octubre de 2012, la misma fue admitida y se ordenó que la autoridad demandada rindiera un informe explicativo de conducta, al igual que se ordenó el traslado al Procurador de la Administración de la demanda presentada.

La autoridad demandada en su informe de conducta, manifiesta que la decisión adoptada en el acto impugnado se sustenta en los argumentos y pruebas presentadas por el Jefe de Asesoría Legal del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), sustentados mediante los documentos de Reporte Consumos y los de Consulta de Inspecciones, los cuales

dejaron en evidencia en ese orden, primero, que los consumos registrados por el instrumento de medición No.13481323, asignado al reclamante, fueron obtenidos para el período objeto de reclamo, comprendido entre diciembre de 2009 y septiembre de 2010, con base a lecturas reales de campo, ya que las mismas mantienen continuidad y secuencia numérica entre sí; y segundo. Que el inmueble propiedad del cliente presentaba desperdicio de agua potable en sus instalaciones sanitarias.

El Procurador de la Administración, mediante Vista Número 052 de 30 de enero de 2013, señala que durante la inspección realizada por la autoridad demandada a la propiedad de..., ya que las lecturas mantenían continuidad y secuencia; situación que descartó que hubiera error en la toma, registro y liquidación de las mismas. En adición, se detectó un incrementó en el consumo de agua potable como consecuencia de los daños encontrados en las instalaciones sanitarias del mencionado edificio de apartamento, por lo que considera que el gasto registrado en las facturas son correctos y obedecen a situaciones propias del inmueble.

A fin de determinar si la resolución impugnada es violatoria de las normas señaladas por la parte demandante, procederemos a hacer una revisión de los elementos probatorios allegados al proceso, observando que la señora ... presentó formal reclamo por alto consumo ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de fecha 29 de septiembre de 2010 (f.1) del expediente administrativo.

Mediante resolución fechada 12 de noviembre de 2010, la autoridad demandada ordenó la práctica de una inspección a las instalaciones del reclamante, en la que señala que ‘no se observó daño alguno, pero en el apartamento tres, se cambió la válvula, korky y bolla, en un inodoro y el korky en el otro, la ocupante informó que se habían reparado hace dos semanas’.

Mediante Resolución AN No.442-AU-Agua de 28 de enero de 2011, la autoridad demandada resolvió denegar la reclamación presentada y entre las razones que llevaron a la autoridad demandada a tomar la decisión antes referida, se encuentra el hecho que de las lecturas de los consumos de agua potable, generados desde el inmueble del cliente reclamante, se han registrado con base a lecturas reales de campo, tal como lo demuestra la última lectura tomada por el prestador el día 3 de septiembre de 2010 (29636), y reflejada en el documento Reporte Consumos, con respecto a la lograda en la inspección en cuestión (31704m3), las cuales guardan continuidad y secuencia entre sí.

Así las cosas, debemos señalar que no encontramos infracción alguna a los artículos 177 y 143 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que se refieren a las pruebas aportadas por las partes y las anunciadas en segunda instancia, toda vez que la autoridad demandada se pronunció sobre las mismas, tal

como se aprecia en la Resolución AN No.896-AP de 27 de junio de 2011, por tanto consideramos que no se ha omitido la aplicación de dichas normas como lo argumenta la demandante.

En consecuencia, no se ha infringido el contenido de los artículos 34 y 36 de la referida Ley 38 de 31 de julio de 2000, toda vez que la autoridad demandada actuó conforme a las exigencias contenidas en las normas que regulan la materia objeto de estudio y por otro lado se observa que la demandante utilizó los medios legales permitidos por ley para presentar su reclamo y para impugnar las decisiones de la autoridad demandada.

En consecuencia, la Sala conceptúa que no se han producido las infracciones de los preceptos que se citaron como violados, razón por la cual procede a negar las pretensiones de la demanda.

En mérito de lo expuesto, la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, DECLARA QUE NO ES ILEGAL, la Resolución AN No.442-AU-Agua de 28 de enero de 2011, emitida por el Director Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, conjuntamente con el Director Nacional de Atención al Usuario, así como niega las demás pretensiones.

...” (La negrita es de esta Procuraduría).

Por todo lo expuesto, esta Procuraduría es de opinión que los cargos de infracción aducidos por la parte actora carecen de sustento, por lo que se solicita respetuosamente a al Tribunal se sirva declarar que **NO ES ILEGAL** la Resolución 1751 de 2 de marzo de 2016, emitida por el Director Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, conjuntamente con el Director Nacional de Atención al Usuario de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ni tampoco sus actos confirmatorios.

IV.Pruebas:

1. **Se objeta**, por ineficaz, los testimonios de Luciano Enrique Vega con cédula 5-4-438 y Augusto Carlos Desruisseau, con cédula 8-202-1896, aducidos a **foja 10** del expediente judicial, por no cumplir con lo establecido en el **artículo 948 del Código Judicial**, ya que no se señala los hechos sobre los cuales deberán declarar los referidos testigos.

2. **Se objeta** los documentos visibles a fojas 25 a 28 del expediente judicial por consistir en copias de documentos privados que no cumplen con lo establecido en el artículo 856 del Código Judicial.

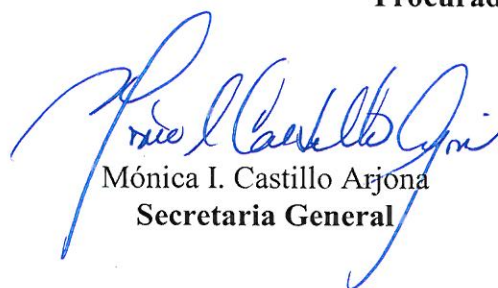
3. **Se objeta**, por ineficaz, la prueba de informe dirigida **al Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN)**, a foja 11 del expediente judicial, por contradecir lo establecido en el **artículo 784 del Código Judicial**, en relación con la carga de la prueba, ya que le incumbe a las partes probar los hechos o datos que constituyen el supuesto de hecho de las normas que le son favorables.

4. Con el propósito que sea solicitado por el Tribunal para ser incorporado a este proceso, **se aduce** como prueba documental la copia autenticada del expediente administrativo relativo al presente caso, el cual reposa en los archivos de la entidad demandada.

V. Derecho: No se acepta el invocado por la demandante.

Del Honorable Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


Mónica I. Castillo Arjona
Secretaria General

Expediente 531-16