

ACUERDO No. E-172-2016-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del día cuatro de mayo del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. _____, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), monto que incluye IVA, en concepto de energía consumida y no registrada, por una presunta condición irregular existente en el suministro identificado con el NIC XXXXX, ubicado en XXXXXX.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-363-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de _____, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo Acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; o en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

- III. El licenciado XXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-363-2015-CAU, manifestando lo siguiente:

"(...) Que con el fin de dar cumplimiento a la parte resolutive del referido acuerdo, remito adjunto al presente como prueba documental, copia impresa del Informe técnico relacionado al reclamo interpuesto por _____, por medio del cual se evidencia que existió una mala conexión del medidor impidiendo el registro del consumo real en el suministro identificado con número de NIC XXXXX, por lo que se determina que el cobro por energía no registrada por la cantidad de 532 kWh, equivalente a XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), es procedente.(...)"

Adjunto a su escrito, el referido Apoderado presentó en forma digital diversa información con la que fundamenta sus alegatos y una copia del Informe Técnico del caso.

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia indicó que según lo manifestado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., es procedente finalizar la presente diligencia tramitada conforme al "PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL", por lo que posteriormente dicho Centro realizará las acciones pertinentes a fin de resolver el diferendo con base en lo establecido en el "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA".
- V. Con base al PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-035-2016-CAU, estableciendo lo siguiente:

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

""""(...) a) Dejar sin efecto el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL iniciado por medio del acuerdo No. E-363-2015-CAU.

b) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Institución, para que en el plazo máximo de diez días hábiles rinda un informe técnico en el que determine la procedencia del cobro realizado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXX, en concepto de Energía No Registrada, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), monto que incluye IVA. (...)" ""

VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico requerido mediante el Acuerdo No. E-035-2016-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

""""(...)

CONCLUSIONES.

En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación realizada, concluimos en lo siguiente:

- a) De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en el artículo 34 de los Términos y Condiciones contenido en el Pliego Tarifario vigente para el 2015, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión, que la CAESS estableció que la condición bajo la cual el equipo de medición No. 00594974 se encontraba funcionando y registrando el consumo de energía eléctrica, era irregular, por estar éste con problemas en su funcionamiento, por una indebida conexión ocurrida en la reconexión del suministro bajo estudio. Condición que afectó los consumos registrados en el periodo comprendido entre el 19 de marzo al 15 de mayo de 2015, lo que llevó a la Distribuidora a facturar una energía consumida y no facturada.
- b) Sin embargo, de acuerdo con el recálculo que este Centro de Denuncias de la SIGET ha efectuado, la CAESS deberá de cobrar a , la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ XXXXX) con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXX, a nombre de , ubicado en XXXXX.
- c) Por consiguiente, la empresa distribuidora CAESS ha cobrado la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ XXXXX) con IVA incluido, en exceso en el suministro en referencia, bajo el concepto de una Energía Consumida y No Facturada.

(...) DICTAMEN.

Con base a la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

- a) De conformidad con lo que ha sido expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que, la procedencia del cobro objeto de reclamo, está vinculada a una indebida conexión ocurrida en la reconexión del suministro objeto de estudio, condición que recae en el supuesto de lo regulado en el artículo 34 de los Términos y Condiciones contenido en el Pliego Tarifario vigente para el año 2015.

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

- b) *En ese sentido, el monto que la CAESS pretende retribuirse por la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ XXXXX) con IVA incluido, bajo el concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica a nombre de _____, respecto al reclamo interpuesto por _____, en su calidad de usuaria final, ante este Centro de Denuncias de la SIGET, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXX, ubicado en XXXXX, debe ser corregido.*
- c) *Por consiguiente, la CAESS debe de cobrar a _____, la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ XXXXX) con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXX, ubicado en la dirección en referencia. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET.*
- d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de la existencia de una indebida conexión ocurrida en la reconexión en el suministro bajo estudio, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que _____, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la CAESS deberá de anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por este Centro de Denuncias de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ XXXXX) con IVA incluido. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET.*
- e) *La CAESS en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada por este Centro de Denuncias de la SIGET, en con concepto de **Energía no Registrada**, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento, a lo observado en el presente Informe Técnico ""*

VII. Con fundamento en el informe rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO APLICABLE

- **Ley de Creación de la SIGET**

En el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET se determina que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Por su parte, los artículos 1 y 3 de la Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

- **Ley General de Electricidad**

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

El artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios.

- **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.**

El artículo 34 de los Términos y Condiciones General al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince aprobado por esta Institución, establece lo siguiente:

“””En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar treinta días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, o si no hubo reclamo, a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al periodo objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”””

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios, acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte.

B. ARGUMENTOS

, se mostró inconforme con el cobro realizado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX).

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

Por su parte, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., argumentó que suspendió el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con NIC XXXXX por incumplimiento de pago, y cuando procedieron a efectuar la reconexión de dicho servicio, se realizó de forma incorrecta invirtiendo las líneas de entrada y salida del medidor, lo que provocó una variación negativa de consumo de energía eléctrica.

Por lo tanto, efectuó el cambio de medidor, determinando que la Energía No Registrada se encuentra vinculada a desperfectos o problemas en el equipo de medición, establecidos en el Artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales vigentes, estableciendo un monto a recuperar por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ XXXXX), IVA incluido, por la cantidad de 532.00 kWh, por un periodo de cincuenta y siete días comprendidos entre el día once de marzo al cinco de mayo de dos mil quince.

C. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO.

- **Situación encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXX.**

En relación al cálculo de la Energía No Registrada efectuado por la distribuidora CAESS, en base al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince, el CAU de la SIGET concluyó lo siguiente:

1. Se verificó mediante el histórico de reportes de lecturas de energía eléctrica en el suministro identificado con NIC XXXXX que fueron registrados por el equipo de medición No. 594974, que durante el período correspondiente entre el mes de septiembre de dos mil catorce al mes de febrero de dos mil quince, los consumos de energía eléctrica eran constantes y derivaban un promedio mensual equivalente a 293.00 kWh.

No obstante lo anterior, el registro de consumo de energía eléctrica en dicho suministro reflejó una disminución a partir del mes de marzo de dos mil quince hasta alcanzar en el mes de abril del mismo año, un registro de energía eléctrica equivalente a 0.00 kWh, lo que demuestra la existencia de posibles desperfectos en el equipo de medición en referencia.

2. Con base a la información proporcionada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., consistente en fotografías, se puede observar que el equipo de medición No. 594974, presentaba una incorrecta reconexión de líneas invertidas en el medidor, generando una falla e impidiendo que se registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el suministro con NIC XXXXX.
3. Al analizar las pruebas y argumentos presentados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., se puede determinar que el registro de lectura del equipo de medición arrojaba un consumo de energía eléctrica negativo, lo que conduce a demostrar que efectivamente existió un problema en dicho suministro, atribuible a una indebida conexión ocurrida en la reconexión del mismo, realizado por el personal técnico de la citada sociedad al realizar la reconexión del medidor el día nueve de marzo de dos mil quince.

Bajo el contexto anterior, dicho Centro concluyó que el equipo de medición No. 594974 presentaba un desperfecto o problema consistente en una incorrecta reconexión del equipo de medición en el suministro—líneas invertidas— realizada por el personal técnico de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., condición que recae en el supuesto de lo establecido en el artículo 34 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora para el año dos mil quince.

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial e reservada.

- **Monto cobrado en concepto de Energía No Facturada como resultado de desperfectos o problemas en el equipo de medición.**

El CAU de la SIGET, procedió a revisar el cálculo por la Energía No Registrada, por la cantidad de 532 kWh facturado por la distribuidora, el cual se efectuó para el período que comprende del nueve de marzo al cinco de mayo, ambas fechas de dos mil quince, por la cantidad XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX).

Al respecto, dicho informe establece que a partir de la documentación a la cual tuvo acceso, la distribuidora CAESS, no aportó las pruebas necesarias para determinar que el día cinco de mayo de dos mil quince, realizó a la usuaria la notificación respectiva que establece el artículo 34 antes mencionado.

Sin embargo, advirtió que si se logró evidenciar que la distribuidora CAESS, realizó la notificación respectiva el día quince de mayo de dos mil quince, por lo tanto, dicho Centro procedió a efectuar un recalcule de la ENR, por el período comprendido del diecinueve de marzo al quince de mayo de dos mil quince, estableciendo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar bajo dicho concepto la cantidad de 455 kWh, equivalente al monto total de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) con IVA incluido.

D. CONCLUSIÓN.

Con fundamento en lo expuesto, esta Superintendencia se adhiere al informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, estableciendo que el cobro por la Energía No Facturada en el suministro identificado con el NIC XXXXX, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, correspondiente al período comprendido entre el nueve de marzo al cinco de mayo de dos mil quince, es improcedente.

Con base en lo anterior, se determina que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con IVA incluido, por el período comprendido entre el diecinueve de marzo al quince de mayo de dos mil quince, equivalente a cincuenta y siete días, por un consumo de 455 kWh, en concepto de Energía No Facturada, debido a que en dicho suministro, existió un desperfecto o problema en el equipo de medición No. 594974 consistente en una indebida reconexión –líneas invertidas- realizada por el personal técnico de dicha sociedad.

En tal sentido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá anular el documento de cobro inicial y emitir uno nuevo por la cantidad relacionada en el párrafo anterior.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y con base en la Ley de Creación de la SIGET; la Ley General de Electricidad y su Reglamento, el "PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA", los Términos y Condiciones contenidos del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXX, existió un desperfecto o problema en el equipo de medición No. 594974 consistente en una indebida reconexión del suministro –líneas invertidas- realizada por el personal técnico de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., lo que impidió que se registrara correctamente la energía eléctrica demandada en dicho suministro, condición que recae en el supuesto de lo establecido en el artículo 34 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora para el año dos mil quince;

- b) Declarar improcedente el cobro realizado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., al suministro identificado con el NIC XXXXX, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ XXXXX), IVA incluido;
- c) Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar en concepto de Energía No Facturada, por desperfectos o problemas en el equipo de medición, la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con IVA incluido, por el período comprendido entre el diecinueve de marzo al quince de mayo de dos mil quince, equivalente a cincuenta y siete días, por un consumo de 455 kWh, en concepto de Energía No Facturada.

Debido a que _____ no ha pagado el cobro inicial objeto del reclamo, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá anular tal documento y emitir uno nuevo por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET;

- d) Requerir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., que en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe lo establecido en la letra c) de la parte resolutive de este proveído;
- e) Notificar a _____ y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia; y,
- f) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

