

**ACUERDO No. E-027-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas del día veintiséis de enero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido a la inconformidad con el cobro por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) monto que incluye IVA, facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR), bajo la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XXXXX.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-306-2014-CAU, se concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho Acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de , debiendo remitir a efecto determinada información.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia (CAU), para que vencido el plazo otorgado a la citada distribuidora, manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

- III. El día trece de enero de dos mil quince, el licenciado XXXXX, actuando en calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-306-2014-CAU, concluyendo básicamente que existió una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXX, y por ende que el cobro de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), monto que incluye IVA, es procedente.

Adjunto al escrito, el referido Apoderado presentó de forma digital diversa información, así como una copia impresa del informe técnico del caso, con lo cual sustentó la posición de su poderdante.

- IV. Por su parte, el CAU de la SIGET informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes en torno al presente caso, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo de mérito.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-038-2015-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente, mediante el cual se estableciera la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXX; asimismo, que verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad a lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad EEO, S.A. de C.V.
- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico concluyendo y dictaminando lo siguiente:

""""(...) CONCLUSIONES

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.

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

- a) En consideración con el análisis de la información recabada por el personal Técnico del CAU, expuesta en el presente informe, y en base con lo determinado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011; este Centro de Denuncias es del criterio que este caso, se puede definir como una condición irregular comprobada, pues la EEO ha demostrado que en el suministro en cuestión existió una manipulación del equipo de medición realizada por parte de personas ajenas a la empresa Distribuidora, con el fin de consumir una energía sin ser registrada por el equipo de medición.
- b) La empresa Distribuidora, realizó un cálculo para la recuperación de la energía consumida y no facturada, utilizando un Censo de la Carga estimado con los equipos eléctricos con que cuenta la vivienda, obteniendo un consumo de Energía No Facturada de 584.00 kWh, en el período comprendido entre el tres de marzo al once de septiembre, ambas fechas de dos mil catorce, un valor que consideramos debe de ser rectificado, tal y como se ha presentado en el análisis efectuado por este Centro de Denuncias, tomando como base el parámetro del registro de consumos mensuales correctos.
- c) Los argumentos de descargo, expuestos por la usuaria final y otros miembros de su grupo familiar que viven en el inmueble, abordados durante nuestro proceso de investigación, no pueden considerarse aceptables, ya que resultan débiles y contradictorios. (...)

#### DICTAMEN

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

- a) Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una irregularidad la cual es vinculante al suministro anteriormente registrado a nombre de \_\_\_\_\_, y actualmente a nombre de \_\_\_\_\_, mediante la cual se estaba consumiendo energía sin ser ésta registrada por el equipo de medición, lo cual constituye un incumplimiento de las Condiciones Contractuales del Servicio de Energía Eléctrica.
- b) De tal manera que la denuncia interpuesta por \_\_\_\_\_, en relación al suministro identificado por el NIC XXXXX, registrado a su nombre y que se encuentra ubicado en XXXXX, en contra de la Distribuidora Eléctrica de Usulután, S.A. de C.V. por el cobro relacionado a energía no Facturada, no es procedente.
- c) Sin embargo, se ha determinado que la EEO, debe recuperar en concepto de una Energía Consumida y No Facturada la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$XXXXX), con IVA incluido, por el consumo 391.00 kWh, en el período comprendido entre el 3 de marzo hasta el once de septiembre, ambas fechas del año dos mil catorce.
- d) Por consiguiente, la EEO deberá de reintegrarle por medio de un cheque a \_\_\_\_\_, el monto que ha sido cobrado en exceso, cantidad que corresponde a XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$XXXXX), con IVA e intereses incluidos (ver cálculo de intereses en anexos).

e) *La Empresa Eléctrica de Oriente, S.A. de C.V., deberá hacer todas las acciones necesarias para volver a ubicar en la vivienda de \_\_\_\_\_, el equipo de medición identificado como número 96212545, asociado a su suministro eléctrico; por no apegarse esta acción, a la normativa correspondiente. (...)*””””

VII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL APLICABLE.**

➤ **Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas. El artículo 5 de la misma Ley, en la letra d) se contempla como una de sus atribuciones, la de dirimir conflictos en el sector de electricidad, de conformidad a lo dispuesto en las normas aplicables.

➤ **Ley General de Electricidad**

De acuerdo al artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

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

El artículo 6 de los Términos y Condiciones contenidos en los Pliegos Tarifarios del año dos mil catorce, autorizado a la sociedad EEO, S.A. de C.V., detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, tales como: rotura, cambio o desaparición de sellos, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor que evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica.

De igual manera determina que el Distribuidor tiene la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, como por ejemplo: fotografías, actas, testigos, inspecciones, entre otras.

➤ **Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

El Procedimiento contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

Dicho procedimiento conceptualiza una condición irregular de la siguiente manera: *“Estado excepcional que presente el suministro de energía eléctrica del usuario cuando: a) Se encuentren instalaciones conectadas directamente de la red del distribuidor, sin que la energía sea registrada por el equipo de medición; b) Se modifiquen circuitos internos o se conecten cargas, que alteren la exactitud de la medición de la energía consumida; c) Se haya realizado alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, rotura, cambio o desaparición de sellos sin autorización, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor con el objeto de impedir el correcto registro del consumo de energía eléctrica; d) Cuando en los servicios para alumbrado público que no son medidos, se encuentre adición de luminarias, o incremento en la capacidad de las unidades existentes que no hayan sido notificadas al distribuidor; y, e) Cuando el usuario final permita la conexión de sus instalaciones con las de un tercero.”* (Subrayado y letra cursiva es nuestro).

Por su parte, el apartado 6.2.1. del citado Procedimiento establece que en caso de que la empresa distribuidora cuente con pruebas fehacientes que establezcan con claridad que el usuario ha obtenido energía eléctrica en forma indebida, deberá presentar al usuario final el cálculo de recuperación de Energía No Registrada de acuerdo a los parámetros establecidos en el Procedimiento, y dicho cálculo formará parte integrante del resultado final de la investigación.

El apartado 7.1. del mismo Procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, éste tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo a lo establecido en dicho Procedimiento.

#### ➤ Ley de Protección al Consumidor

De conformidad con el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor, el fin principal de dicho cuerpo normativo es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

En ese contexto, las letras j) y k) del artículo 4 de la citada Ley, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios los siguientes: 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. ANÁLISIS.

EL PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL tiene como objetivo definir los lineamientos a seguir para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

La intervención de esta Superintendencia en el procedimiento en comento, inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y el monto de recuperación que ha

determinado la distribuidora, y en razón de ello, el usuario tiene el derecho de interponer el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario o la de un perito externo si fuera el caso-, establezca la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida, y la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, si corresponde.

Una vez determinado que no se requería la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento de reclamo, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET se encargó de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente. Dicho análisis consistió en:

- a) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificación de la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con NIC XXXXX;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad EEO, S.A. de C.V.; y,
- c) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga, facturas y lecturas del suministro registradas.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, al poseer valor probatorio de prueba pericial, es el elemento técnico definitivo con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la existencia o no de la condición irregular atribuida al usuario final por parte de la distribuidora, o si es el caso, para verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, y asimismo, debe determinar si el usuario ha incumplido con las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones correspondientes.

#### ➤ **Condición encontrada en el suministro de energía eléctrica con NIC XXXXX**

Para la elaboración del dictamen final contenido en el informe técnico en referencia, el CAU de la SIGET se basó esencialmente en los hechos siguientes:

- Un análisis del histórico de consumo correspondiente a los meses de enero de dos mil trece a junio de dos mil quince, los cuales evidencian variaciones considerables en el comportamiento de consumo.
- Con las pruebas presentadas por la distribuidora de energía eléctrica EEO, S.A. de C.V., y el análisis realizado a las mismas y al caso en concreto, se logró evidenciar que efectivamente existió una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificada con el NIC XXXXX, que consistió en la manipulación interna del equipo de medición No. 95208781, anteriormente asociado al suministro en comento.

Lo anterior, debido a que dicho equipo de medición, tenía ambos sellos manipulados y el eje del disco interno estaba separado del engranaje principal del integrador, resultando tal acción



Con base a lo anterior, el CAU de la SIGET determinó que la distribuidora tiene derecho de cobrar a la suma de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada.

Debido a que , pagó la cantidad requerida inicialmente por la sociedad EEO, S.A. de C.V., en concepto de ENR, por el monto de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ XXXXX) IVA incluido, la referida distribuidora reintegrara a la usuaria, por medio de un cheque, la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con IVA e intereses incluidos.

### **C. CONCLUSIÓN.**

Como se indicó anteriormente, la resolución final al presente caso tiene como fundamento el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET; en ese sentido, esta Superintendencia considera pertinente validar y adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo procedente declarar que en el suministro identificado con el NIC XXXXX, a nombre de , se comprobó la existencia de una condición irregular, que consistió en la manipulación del equipo de medición No.95208781, asociado al suministro eléctrico antes indicado; dicha acción impidió el registro total de la energía consumida en el inmueble ubicado en XXXXXX.

Por lo anterior, la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar en concepto de Energía Consumida y No Registrada la cantidad de 391.00 kWh, equivalente a la suma de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con IVA incluido.

### **D. REINSTALACIÓN DEL EQUIPO DE MEDICIÓN.**

Durante la inspección *in situ* efectuada por el CAU de la SIGET, se encontró que el actual equipo de medición vinculado con el suministro con NIC XXXXX, se ubica en un poste galvanizado fuera del recinto de la vivienda de , incumpliendo dicha instalación con la normativa vigente.

En ese sentido, es necesario que la sociedad EEO, S.A. de C.V., realice las acciones necesarias para ubicar dentro de la propiedad de la usuaria, el equipo de medición identificado con el No. 9621254.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y con base en el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET; artículo 2, letra e), y 3 letra e) de la Ley General de Electricidad; los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V.; y, el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXX, a nombre de , se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la manipulación interna del equipo de medición No.95208781, lo que impidió el registro total de la energía consumida en el inmueble ubicado en XXXXXX.
- b) Establecer que la distribuidora EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar en concepto de Energía Consumida y No Registrada la cantidad de 391.00 kWh, equivalente a la suma de

XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXXX), IVA incluido, por el período comprendido entre el tres de marzo al once de septiembre del año dos mil catorce, según el cálculo efectuado por el CAU de la SIGET.

En ese sentido, la distribuidora EEO, S.A. de C.V., deberá reintegrar a \_\_\_\_\_ por medio de un cheque, la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXXX), con IVA e intereses incluidos.

- c) Requerir a la sociedad EEO, S.A. de C.V., que realice las acciones necesarias para ubicar dentro de la propiedad de la usuaria, el equipo de medición identificado con el No. 96212545, asociado al suministro con NIC XXXXX.
- d) Notificar a \_\_\_\_\_ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- e) Remitir una 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. 8