

ACUERDO No. E- 018-2017-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del día treinta y uno de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. [REDACTED], interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en adelante también CAESS por su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$116.99), monto que incluye IVA, facturados en concepto de Energía No Registrada -ENR- equivalente a 716 kWh, por una presunta condición irregular existente en el suministro identificado con el NIC [REDACTED], instalado en el inmueble [REDACTED].

II. Mediante el Acuerdo No. E-294-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que en un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho Acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de [REDACTED], 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 en referencia 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 seis de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED], actuando en calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., solicitó una prórroga de cinco días hábiles adicionales a los otorgados en el Acuerdo No. E-294-2016-CAU, con la finalidad de recopilar la información solicitada y cumplir con el requerimiento respectivo.

IV. El trece de octubre del dos mil dieciséis, [REDACTED] actuando en la calidad antes apuntada respondió a la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-294-2016-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, destacando que dicho reclamo está catalogado según el acuerdo No. E-294-2016-CAU como Energía No Registrada (ENR), pero en el desarrollo de la investigación se determina que el medidor No. 00758927, tiene desperfectos o problemas en el equipo de medición por lo antes mencionado se presenta el Informe Técnico como desperfecto o problema en el equipo de medición ante el reclamo interpuesto por [REDACTED]

██████████, por medio del cual se evidencia que hubo una condición por medidor defectuoso en el suministro identificado con número de NIC ██████████, por lo que se determina que el cobro por la cantidad de 313 kWh, equivalente a CUARENTA Y SIETE 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$47.90), es procedente. (...)"

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

- V. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia indicó que de conformidad con lo manifestado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., realizará las acciones encaminadas a resolver el reclamo de ██████████ de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios del año dos mil dieciséis, así como lo determinado en el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Por lo que recomendó dar por finalizado el procedimiento iniciado conforme al "PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL".

- VI. 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-328-2016-CAU, estableciendo lo siguiente:

““““(...)

b) *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-294-2016-CAU.*

c) *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 2184507, en concepto de Energía No Registrada, por la cantidad de CUARENTA Y SIETE 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$47.90), monto que incluye IVA. (...)"““““*

- VII. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico requerido mediante el Acuerdo No. E-328-2016-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 33 de los Términos y Condiciones contenido en el Pliego Tarifario vigente para el 2016, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET es de la opinión, que la CAESS, estableció que la condición bajo la cual el equipo de medición n.° 00758927, se encontraba funcionando y registrando el consumo de energía eléctrica, era irregular, por estar éste con desperfectos, en su funcionamiento, condición atribuible a un desgaste que ha tenido el citado medidor debido a su antigüedad, el cual tiene un integrador mecánico. Condición que afectó los consumos registrados en el período comprendido entre el 10 de junio al 09 de agosto de 2016, lo que llevó a la Distribuidora a recuperar una energía consumida y no facturada.
- b) Sin embargo, de acuerdo con el recálculo que el personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET ha efectuado, la CAESS deberá de cobrar [REDACTED], la cantidad de **Cuarenta y Cuatro 29/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 44.29) con IVA incluido**, en concepto de una **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS [REDACTED], ubicado en [REDACTED].
- c) Por consiguiente, la empresa distribuidora CAESS ha cobrado la cantidad de **Tres 61/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 3.61) 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, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que, la procedencia del cobro objeto de reclamo, está vinculada a desgaste que ha tenido el citado medidor debido a su antigüedad, condición que recae en el supuesto de lo regulado en el artículo 33 de los Términos y Condiciones contenido en el Pliego Tarifario vigente para el año 2016.
- b) En ese sentido, el monto que la CAESS, pretende retribuirse por la cantidad de **Cuarenta y Siete 90/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 47.90) con IVA incluido**, bajo el concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, respecto al reclamo interpuesto por [REDACTED], en su calidad de titular de la cuenta bajo análisis, ante este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS [REDACTED], ubicado en [REDACTED].

- **Ley General de Electricidad**

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 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario del año dos mil dieciséis 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 quince 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.

En todo caso, es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

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 fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. 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 período 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.

En caso que el Distribuidor detectare en el equipo de medición de un usuario final, una anomalía como la antes relacionada, y dicho usuario final le solicitare por escrito postergar la ejecución de las acciones necesarias para la corrección de la misma, el Distribuidor

podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses a partir de la fecha en que se notifique al usuario final sobre el hallazgo de la anomalía antes mencionada y durante todo el período que transcurra desde de la fecha de notificación y hasta que el usuario final permita corregir las anomalías detectadas.

En caso que el equipo de medición haya registrado un mayor consumo de energía y potencia que la realmente consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor reintegrará la diferencia al usuario final en concepto de energía y potencia no consumida, la cual será calculada para todo el período durante el cual se le facturó en exceso, con base al promedio del consumo histórico del suministro de los últimos seis meses de facturación correcta. Dicho reintegro será entregado en la próxima facturación que corresponda, para lo cual deberá notificar debidamente al usuario final de dicha situación. Asimismo, el Distribuidor deberá pagar intereses al usuario final por la cantidad que éste le haya pagado en concepto de energía y potencia con base a este cobro indebido, calculados desde el día en que el usuario final hizo el pago, hasta la fecha en que se realice la devolución, dichos intereses se calcularán de conformidad a lo indicado en el Artículo No. 59 de estos Términos y Condiciones.

- **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 CIENTO DIECISÉIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$116.99).

Por su parte, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., argumentó que al revisar nuevamente el caso, determinó que el medidor No. ██████████ instalado en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC ██████████, tuvo una condición de medidor defectuoso, determinando que la Energía No Registrada se encuentra vinculada a desperfectos o problemas en el equipo de medición, establecidos en el Artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario del año dos mil quince, estableciendo un nuevo monto a recuperar por la cantidad de CUARENTA Y SIETE 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 47.90), IVA incluido, por la cantidad de 313.00 kWh, por un periodo de sesenta días comprendidos entre el diez de junio al nueve de agosto de dos mil dieciséis.

C. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO.

- **Situación encontrada en el suministro identificado con el NIC [REDACTED]**

En relación al cálculo de la Energía No Registrada efectuado por la distribuidora CAESS, con base al artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario del año dos mil dieciséis, el CAU de la SIGET concluyó lo siguiente:

1. Se verificó mediante el histórico de reportes de lecturas de energía eléctrica en el suministro en referencia que fueron registrados por el equipo de medición No. 00758927, que durante el período correspondiente entre el mes de agosto de dos mil quince al mes de enero de dos mil dieciséis, los consumos de energía eléctrica eran constantes y derivaban un promedio mensual equivalente a 160.00 kWh.

No obstante lo anterior, el registro de consumo de energía eléctrica en dicho suministro reflejó una disminución a partir del mes de febrero de dos mil dieciséis, logrando alcanzar hasta el mes de julio de del mismo año, un promedio mensual de registro de energía eléctrica de 57 kWh, lo que demuestra la existencia de posibles desperfectos en el equipo de medición en referencia.

2. Mediante orden de servicio con fecha veintiocho de junio de dos mil dieciséis el personal técnico de la distribuidora CAESS, instaló un medidor testigo en dicho suministro.

Posteriormente el nueve de agosto del mismo año, realizaron toma de lectura de ambos medidores, observando el equipo de medición No. [REDACTED] una diferencia de 227 kWh respecto a lo registrado por el medidor testigo, correspondiente al período de cuarenta y dos días calendarios.

3. Con base a la información proporcionada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., se logró determinar que el equipo de medición No. [REDACTED] al presentar una falta de registro con relación al medidor testigo, se debió a una condición atribuible a un desgaste por antigüedad, lo que afectó los consumos registrados.

Bajo el contexto anterior, dicho Centro concluyó que el equipo de medición No. [REDACTED] al haber presentado un desperfecto o problema, dicha condición recae en el supuesto de lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora para el año dos mil dieciséis.

- **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 (ENR), por la cantidad de 313 kWh facturado por la distribuidora, el cual se efectuó para el período que comprende del diez de junio al nueve de agosto, ambas fechas de dos mil dieciséis, por la cantidad de CUARENTA Y SIETE 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$47.90).

Al respecto, dicho informe establece que no es posible validar el método utilizado por la distribuidora CAESS, para el cálculo de la ENR, debido a que el mismo fue realizado contabilizando un registro de lectura por un período de cuarenta y dos días, con base al medidor testigo instalado, lo que incumple con lo dispuesto en el artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado para el año dos mil dieciséis, en cuanto a que la energía no facturada debe ser calculada con base al promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En ese sentido, el CAU de la SIGET, realizó un nuevo cálculo de ENR, tomando como dato el consumo correcto del registro histórico del suministro identificado con el NIC [REDACTED], por el periodo correspondiente del quince de agosto de dos mil quince al catorce de enero de dos mil dieciséis, teniendo como promedio mensual un resultado por la cantidad de 160 kWh, estableciendo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene derecho a recuperar bajo dicho concepto la cantidad de 294 kWh, equivalente al monto total de CUARENTA Y CUATRO 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.29) 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 [REDACTED], inicialmente por la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$116.99) el cual fue modificado por la distribuidora CAESS durante la tramitación de este procedimiento por la cantidad de CUARENTA Y SIETE 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$47.90), ambos montos con IVA incluido, correspondiente al período comprendido entre el diez de junio al nueve de agosto de dos mil dieciséis, 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 CUARENTA Y CUATRO 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.29), con IVA incluido, por un consumo de 294 kWh, en concepto de Energía No Facturada, debido a que en dicho suministro, existió un desperfecto o problema en el equipo de medición No. [REDACTED].

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 en el 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 [REDACTED], existió un desperfecto o problema en el equipo de medición No. [REDACTED], 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 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora para el año dos mil dieciséis;
- b) Declarar improcedente el cobro realizado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., al suministro identificado con el NIC [REDACTED], inicialmente por la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$116.99) el cual fue modificado por dicha distribuidora durante la tramitación de este procedimiento por la cantidad de CUARENTA Y SIETE 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 47.90), ambos montos con 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 CUARENTA Y CUATRO 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.29), con IVA incluido, por el período que comprende del diez de junio al nueve de agosto de dos mil dieciséis, equivalente a cincuenta y siete días, por un consumo de 294 kWh, en concepto de Energía No Facturada.

Debido a que [REDACTED] 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 [REDACTED] y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando a dichas notificaciones 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.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión pública, Ar . 30 de la LAIP .