

ACUERDO No. E-032-2017-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. [REDACTED], interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por su inconformidad con el cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 845.40), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], ubicado en el [REDACTED]

II. Mediante el Acuerdo No. E-096-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo [REDACTED] [REDACTED], debiendo remitir al 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, o en caso que no fuere necesaria, indicara que dicho Centro realizará la investigación que corresponda.

III. [REDACTED], actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual evacuó la audiencia conferida, concluyendo que existió una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], por lo que era procedente el cobro en concepto de recuperación de Energía No Registrada, por la cantidad de OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$845.40), monto que incluye IVA.

[REDACTED] adjuntó a su escrito, en forma digital diversa información con la que fundamenta sus alegatos, y una copia impresa del informe técnico vinculado al caso.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo de mérito; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente serían realizados por dicha instancia técnica.

V. Mediante el Acuerdo No. E-127-2015-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente, mediante el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida en el suministro identificado con el NIC [REDACTED]. De ser procedente, debía verificar si el cálculo de recuperación de energía no facturada fue realizado de conformidad a lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-049-29499, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““““(...) **CONCLUSIONES**

- a) *En consideración 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 de la SIGET es del criterio que el presente caso, se puede definir como una condición irregular comprobada, lo anterior en vista que la EEO ha demostrado que en el suministro de energía eléctrica utilizado por [REDACTED], existió una conexión no autorizada por la distribuidora, mediante la cual se estaba consumiendo una energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición.*
- b) *La EEO estimó para el cálculo de recuperación de la energía consumida y no facturada en dicho suministro, el valor promedio de seis meses de consumos considerados correctos, dicho valor es similar a los consumos registrados posterior a la normalización del suministro eléctrico, estableciéndose un consumo mensual de 1,118 kWh, al respecto se ha verificado que dentro del cálculo de la ENR no se ha considerado el consumo facturado en el mes de diciembre del 2014 (del 02 noviembre al 03 de diciembre, ambos meses de 2014), por lo que somos de la opinión que dicho cálculo no es aceptable y debe modificarse.*
- c) *En ese sentido, este Centro de Atención al Usuario, es de la opinión que la cantidad de Ochocientos Cuarenta y cinco **40/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$845.40), con IVA incluido**, que la EEO ha cobrado en concepto de una Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre [REDACTED], identificado por esa empresa distribuidora con el NIC [REDACTED], ubicado en [REDACTED], es improcedente.*
- d) *Consecuente con lo anterior, la EEO debió cobrar [REDACTED], la cantidad de Seiscientos Cuarenta y Uno **76/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$641.76), con IVA incluido**, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada por una Condición Irregular en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC [REDACTED].*
- e) *Por consiguiente, la empresa distribuidora EEO ha cobrado una cantidad en exceso al suministro en referencia, bajo el concepto de una Energía No Registrada por la cantidad de Doscientos Tres **64/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$203.64), con IVA incluido**, lo cual debe ser reintegrado [REDACTED].*

(...) **DICTAMEN**

Con base a la normativa aplicable en el caso y el análisis realizado a la información a la cual se tuvo acceso, se determina lo siguiente:

- a) *Las pruebas presentadas por la distribuidora son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente una condición irregular que permitió el consumo de energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición del suministro, a través de la conexión de un puente derivador de energía eléctrica entre una de las líneas de alimentación del*

✓ **Ley General de Electricidad**

De acuerdo al artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de la aplicación de la misma, 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, detallando en la letra c), *“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.”*

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 o el 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, contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, 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 o 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 se le atribuye; y, verifique la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, si corresponde.

En el presente caso, en el Acuerdo No. E-127-2015-CAU, esta Superintendencia determinó que no se requería la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, correspondiéndole al Centro de Atención al Usuario de la SIGET investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de rendir el informe técnico correspondiente.

A partir de lo anterior, el análisis realizado por dicha instancia técnica consistió en:

- a) Estudio de los argumentos y pruebas presentados por el usuario final y por la sociedad EEO, S.A. de C.V.

- b) Inspección *in situ* al inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC [REDACTED]; y,
- c) Análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, fotografías, facturas y lecturas del suministro registradas.

En este punto, debe señalarse que el informe técnico que rinde el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, posee valor probatorio de prueba pericial, constituyendo el elemento técnico 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, y si corresponde, para verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

✓ **Condición encontrada en el suministro de energía eléctrica con NIC [REDACTED]**

El CAU de la SIGET al evaluar la documentación que consta en el expediente administrativo de mérito así como de la inspección *in situ* realizada, constató los hechos siguientes:

- En la inspección *in situ* se verificó que el equipo de medición identificado con el número [REDACTED] se encontraba sin el sello de tapa terminal.
- Se evidenció que una de las dos fases que alimentaba el medidor, se encontraba conectada de forma directa a la carga eléctrica de la vivienda, por lo que no se encontraba registrando toda la energía eléctrica demandada; y,
- Al revisar los históricos de consumo del suministro en referencia, constataron que de forma posterior a la corrección de la irregularidad, se registró un incremento en el consumo del inmueble, muy diferente al consumo registrado en el período anterior al hallazgo de la referida condición subestandar, y similar al consumo registrado antes del período que se ha considerado existió la irregularidad en el referido suministro (de julio a noviembre del año dos mil catorce).

Con base en los hallazgos anteriores, el CAU de la SIGET es del criterio que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], existió una condición irregular, que consistió en la conexión de un puente derivador de energía eléctrica mediante la cual una de las fases de alimentación del medidor se encontraba conectada de forma directa con la carga eléctrica de la vivienda, afectando el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

✓ **Determinación del cálculo de energía a recuperar**

La sociedad EEO, S.A. de C.V., tomó en cuenta para efectuar el cálculo de la Energía No Registrada, el promedio del registro de los últimos seis meses de consumo considerados correctos, resultando un consumo promedio mensual de 1,118 kWh/mes; y una cantidad de energía eléctrica consumida y no facturada a recuperar de 2,716.00 kWh para el período comprendido entre el treinta y uno de mayo al veintisiete de noviembre del año dos mil catorce.

Al respecto, el CAU de la SIGET procedió a revisar dicho cálculo, indicando lo siguiente:

““(…) el personal técnico de este Centro de Denuncias de la SIGET, considera que la energía no facturada aplicada por la EEO por el período citado, no es aceptable debido a que en esta no se ha

considerado en su cálculo de ENR el consumo facturado en el mes de diciembre, período que va desde el dos de noviembre al tres de diciembre de dos mil catorce. La distribuidora está considerando para ese período un consumo de **cero kWh**, en ese punto radica la diferencia del cálculo efectuado por la EEO y la SIGET.

Prueba de lo anteriormente expuesto, es el (...) acta de condiciones irregulares la cual fue elaborada por la distribuidora en fecha 27 de noviembre de 2014, en la cual se detalla una lectura encontrada en el medidor por la cantidad de 16,936 kWh, lectura mayor a la facturada en el ciclo de lectura del mes de noviembre (de 16,210 kWh), por lo que la energía consumida entre el tres y el veintisiete de noviembre, ambas fechas del año 2014, fue cobrada en la facturación correspondiente al mes de diciembre de 2014. (...)"'"

En razón de lo anterior, y a fin de cumplir con lo establecido en el numeral 5.2. del PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó un nuevo cálculo de la energía a recuperar por parte de la distribuidora, utilizando como base el promedio de registros mensuales correctos registrados por el equipo de medición desde el mes de enero al mes de junio de dos mil catorce, obteniendo la cantidad de 1,118.00 kWh/mes, por el período de recuperación de ciento ochenta días (180), que comprende del treinta y uno de mayo al veintisiete de noviembre del año dos mil catorce, resultando un total de energía eléctrica a recuperar de 2,051.00 kWh.

Con base en lo anterior, el CAU de la SIGET determinó que el monto correcto que tiene derecho a recuperar la distribuidora EEO asciende a la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y UNO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 641.76),

Asimismo, el CAU de la SIGET indicó que debido a que [REDACTED] no ha pagado el cobro inicialmente requerido en concepto de ENR, la distribuidora EEO, S.A. de C.V., debe anular tal documento de cobro y generar uno nuevo por la cantidad antes indicada.

C. CONCLUSIÓN

Respecto de lo expuesto, esta Superintendencia considera que el dictamen y conclusiones planteados por el CAU de la SIGET en el informe técnico No. IT-049-29499, se encuentran debidamente fundamentado en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios; y, el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, por lo que es procedente adherirse al mismo.

En ese sentido, se establece que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC [REDACTED], teniendo la sociedad EEO, S.A. de C.V., el derecho de recuperar la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y UNO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 641.76), con IVA incluido, en concepto de la Energía Consumida y No Registrada, por el período comprendido entre el treinta y uno de mayo al veintisiete de noviembre del año dos mil catorce.

Debido a lo anterior, la sociedad EEO, S.A. de C.V., deberá anular el cobro realizado al usuario por la cantidad de OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS

UNIDOS DE AMÉRICA (US\$845.40), IVA incluido, y emitir uno nuevo por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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., el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, y el informe técnico con referencia No. IT-049-29499 rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión de un puente derivador de energía eléctrica mediante la cual una de las fases de alimentación del medidor se encontraba conectada de forma directa con la carga eléctrica de la vivienda, que ocasionó que el consumo de energía demandada no fuera registrada por el equipo de medición No. [REDACTED], instalado en [REDACTED].
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada inicialmente por la distribuidora EEO, S.A. de C.V., en concepto de Energía Consumida y No Registrada por 2,716 kWh, equivalente al monto de OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$845.40), monto que incluye IVA, por las razones expuestas por el CAU de la SIGET en el informe técnico rendido.
- c) 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 2,051.00 kWh, equivalente a la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y UNO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 641.76), con IVA incluido.

En vista que [REDACTED] no ha pagado el cobro inicialmente requerido en concepto de Energía Consumida y No Facturada, la distribuidora EEO, S.A. de C.V., deberá anular dicho documento de cobro y generar uno nuevo por la cantidad antes indicada.

- d) Notificar [REDACTED]; y, a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico con referencia No. IT-049-29499, 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.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones