

24 de febrero de 2017

Señor

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Tel.: [Redacted]

Estimado [Redacted]:

Le comunicamos que esta Superintendencia, emitió el Acuerdo que literalmente dice:

ACUERDO No. E-037-2017-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintidós 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., en adelante también EEO, por su inconformidad con el cobro de la cantidad de SEISCIENTOS TRECE 99,100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$613.99), monto que incluye IVA, en concepto de Energía Consumida y No Facturada, por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [Redacted], instalado en el inmueble ubicado en el [Redacted]
[Redacted]
- II. Mediante el Acuerdo No. E-172-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, 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 [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.

Version Pública Art. 30 de la LAIP .

III. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., evacuó la audiencia conferida, concluyendo que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC [REDACTED]; y que era procedente el cobro de SEISCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$613.99), IVA incluido en concepto de recuperación de Energía No Registrada.

El referido Apoderado, adjuntó a su escrito en forma impresa y digital diversa información con la que fundamenta sus alegatos.

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-202-2015-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, 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 identificado con el NIC [REDACTED]; asimismo, de ser procedente, debía verificar 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 No. IT-072-30519, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““(…) **CONCLUSIONES**”

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

a) *De conformidad con lo que ha sido expuesto y, 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**, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que en el presente caso existió una condición irregular que fue comprobada por la empresa distribuidora EEO, en vista que ésta ha demostrado que en el suministro identificado por la empresa distribuidora con el NIC [REDACTED], existió una alteración en la acometida eléctrica, acción que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.*

b) *Sin embargo, somos de la opinión que la empresa distribuidora EEO, pretende cobrar una cantidad indebida [REDACTED], en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIC [REDACTED], ubicado en el [REDACTED], en concepto de una Energía No Registrada debido a una condición irregular encontrada en*

el suministro de energía eléctrica en referencia, por un monto de **SEISCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 613.99)**, IVA incluido.

- c) De acuerdo con el recálculo que el personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET ha efectuado, la EEO deberá cobrar al [REDACTED], la cantidad de **SEISCIENTOS TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 603.85)**, con IVA incluido, en concepto de una **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC [REDACTED].
- d) Por consiguiente, la empresa distribuidora EEO ha cobrado la cantidad de **DIEZ 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$10.14)**, con IVA incluido, en exceso en el suministro en referencia, bajo el concepto de una **Energía Consumida y No Facturada**.

(...) DICTAMEN

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

- a) En consideración a lo antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas la Distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC [REDACTED], que impedía que el equipo de medición No.95119982 registrara el total del consumo de energía eléctrica demandada por existir una derivación no autorizada en la acometida eléctrica en el servicio identificado con el NIC [REDACTED] (conexión de línea directa).
- b) La empresa distribuidora EEO deberá efectuar el cobro en concepto de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica, identificado por la empresa distribuidora con el NIC [REDACTED], por la cantidad de **SEISCIENTOS TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$603.85)**, con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de **2,106 kWh**, asociado al período comprendido entre el 08 de noviembre de 2014 hasta el 07 de mayo de 2015.
- c) Por consiguiente, la EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **DIEZ 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$10.14)**, con IVA incluido, en concepto de una **Energía Consumida y No Facturada**, al suministro a nombre [REDACTED] [REDACTED], identificado con el NIC [REDACTED], ubicado en [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED].
- d) En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa distribuidora EEO logró recopilar los elementos de prueba que demostraran la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el [REDACTED] [REDACTED] no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la EEO deberá anular dicho

*documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por el valor determinado por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, el cual asciende a la cantidad de **SEISCIENTOS TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$603.85)**, con IVA incluido.*

- e) *La empresa distribuidora EEO, 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 el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, en 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 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 es competencia de 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 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 quince, 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 se encuentren instalaciones conectadas directamente a la red del distribuidor, sin que la energía sea registrada por el equipo de medición.

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, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética,

registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes.

✓ **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, 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 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.

En el presente caso, por medio del Acuerdo No. E-202-2015-CAU, se determinó que no se requería la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, siendo el Centro de Atención al Usuario de la SIGET el responsable de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

El estudio y análisis comprendió las actividades y gestiones siguientes:

- 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 [REDACTED];
- b) Un estudio de los argumentos y pruebas 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 este punto, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, posee valor probatorio de prueba pericial, por lo que constituye 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.

- ✓ **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:

- Al revisar los históricos de consumo del suministro en referencia, constataron que en el suministro en estudio se observan variaciones de consumo de energía eléctrica significativas durante los años dos mil catorce y dos mil quince.
- Por medio de las fotografías que presentó la distribuidora, se constató la existencia de una condición irregular que consistió en la instalación de una línea adicional a 120 voltios, conectada de forma directa en un tramo de la acometida del suministro que se encontraba ubicada sobre el techo de la vivienda y que ingresaba al interior de ésta.

La condición comprobada, evitó que se registrara el consumo total de energía eléctrica demandada en el suministro bajo estudio, facilitando la obtención de energía eléctrica en el inmueble ubicado en [REDACTED].

En ese sentido, con fundamento en los hechos comprobados por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera que el dictamen y conclusión del informe técnico No. IT-072-30519, rendido por el CAU de la SIGET, confirman la existencia de la condición irregular atribuida por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al usuario en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED].

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

La distribuidora EEO al realizar el cálculo de energía consumida y no facturada, ocupó como base el censo de la carga eléctrica que alimentaba la línea fuera de medición, estableciendo como consumo estimado la cantidad de 351 kWh, determinando la cantidad a recuperar de energía de 2,106.00 kWh, por un período de ciento ochenta días, equivalente al monto de SEISCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$613.99), IVA incluido.

El CAU de la SIGET en su informe señala que la energía no facturada estimada por la distribuidora es aceptable, debido que el promedio histórico de registros mensuales correctos correspondiente a los primeros dos meses siguientes a la normalización del servicio, fue de 416 kW, es decir, ligeramente mayor al valor estimado por la distribuidora de 351 kWh.

En ese orden de ideas, dicha instancia técnica determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la energía eléctrica correspondiente a 2,106.00 kWh, equivalente a SEISCIENTOS TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$603.85), con IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, por un período de ciento ochenta días (180), correspondiente del ocho de noviembre de dos mil catorce al siete de mayo de dos mil quince.

Debido a lo anterior, la sociedad EEO, S.A. de C.V., deberá anular el cobro realizado al usuario por la cantidad de SEISCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS

UNIDOS DE AMÉRICA (US\$613.99), 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.; 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 de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], a nombre del [REDACTED], se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la instalación de una línea en derivación conectada de forma directa a la acometida eléctrica del suministro antes del equipo de medición No. [REDACTED], instalado en el inmueble ubicado en [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- b) Declarar improcedente la cantidad inicialmente cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., [REDACTED] por la suma de SEISCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$613.99), con IVA incluido, equivalente a 2,106 kWh en concepto de energía consumida y no facturada.
- c) Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar la cantidad de SEISCIENTOS TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$603.85), con IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, por un período de ciento ochenta días (180), correspondiente del ocho de noviembre de dos mil catorce al siete de mayo de dos mil quince.

En ese sentido, debido a que [REDACTED] no ha cancelado la cantidad requerida inicialmente por la sociedad EEO, S.A. de C.V., la distribuidora deberá anular el documento de cobro respectivo y generar uno nuevo por la cantidad determinada por el CAU de la SIGET, relacionada anteriormente.

- d) Notificar [REDACTED] y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico No. IT-072-30519, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- e) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor. "*****"Rubricada "*****"
[REDACTED] "*****"Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones. "*****"

Atentamente,

████████████████████
Jefe del Centro de Atención al Usuario

Versión pública, Art. 30 de la LAIP .