

ACUERDO No. E-049-2017-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. [REDACTED], titular del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 867.07), con IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro de energía eléctrica consumida en el inmueble ubicado en [REDACTED]

II. Mediante el Acuerdo No. E-169-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del [REDACTED], debiendo a efecto remitir determinada información.

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

III. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., remitió mediante un escrito, copia del informe técnico rendido por su poderdante con el cual respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-169-2015-CAU, reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED].

En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V., estableció que era procedente la cantidad de OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 867.07), con IVA incluido, cobrada en concepto de una energía consumida y no registrada.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET informó que con base en los argumentos de las partes, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo.

V. Mediante el Acuerdo No. E-192-2015-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 en el cual determinara la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NIC [REDACTED], así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no registrada, de conformidad con 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-005-30559-CAU, 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 en 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 referida empresa 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 al [REDACTED], en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIC [REDACTED], ubicado en [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 **OCHOCIENTOS SESENTA y SIETE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$867.07), IVA incluido, equivalente a una energía de 2,844 kWh.***
- 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 **DOSCIENTOS CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$205.65), con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC [REDACTED], equivalente a una energía de **759 kWh.***
- d) *Por consiguiente, la empresa distribuidora EEO ha cobrado la cantidad de **SEISCIENTOS SESENTA Y UN 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$661.42) 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) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera 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 impidiera que el equipo de medición No. [REDACTED] registrara el total del consumo de la energía eléctrica demandada en el inmueble donde se ubica el referido servicio.*

- 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 **DOSCIENTOS CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$205.65), con IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de **759 kWh**, asociado al período comprendido entre el 12 de septiembre de 2014 hasta el 10 de marzo de 2015.
- c) Por consiguiente, la sociedad EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **SEISCIENTOS SESENTA Y UN 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$661.42), con IVA incluido**, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre [REDACTED], identificado con el NIC [REDACTED], ubicado en [REDACTED].
- e) 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], 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 **DOSCIENTOS CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$205.65), con IVA incluido**.
- f) 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 CAU de la SIGET 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 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, este 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 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 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. Debido a lo anterior, 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 registrada, si corresponde.

En el presente procedimiento, se determinó que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, por lo que le correspondió 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 emitir el informe técnico correspondiente.

Dicho análisis consistió en:

- a) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificar la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con el NIC [REDACTED].
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad EEO, S.A. de C.V.
- c) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga, fotografías 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 registrada.

✓ **Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC [REDACTED]**

El CAU de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, concluyendo en el Informe técnico con referencia IT-005-30559-CAU, lo siguiente:

- Con la evidencia proporcionada por la distribuidora EEO, así como de la información obtenida durante el desarrollo de la investigación, determinó que en el suministro bajo estudio existió una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa a ciento veinte voltios, acoplada en la acometida antes del equipo de medición.
- La condición descrita, permitió que la energía demandada por los equipos conectados a la referida línea, no fuera registrada por el equipo de medición No. [REDACTED] asociado al suministro identificado con el NIC [REDACTED].
- En el registro de consumo de energía eléctrica de dicho suministro que abarca desde el mes de abril del dos mil catorce a septiembre de dos mil quince, se evidencia que a partir del mes de octubre del año dos mil catorce hasta el mes de marzo del año dos mil quince, existió una reducción en el consumo promedio del cuarenta y uno por ciento con base en el promedio anterior, lo cual indica un descenso considerable directamente asociado con la irregularidad encontrada.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], consistente en la conexión de una línea directa, condición que impidió que el medidor no registrara el total de la energía consumida en el inmueble. En ese contexto, estableció que existió un incumplimiento por parte del usuario a los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año dos mil quince.

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

La sociedad EEO, S.A. de C.V., para realizar el cálculo de la recuperación de la energía que fue consumida y no registrada por existir una condición irregular en el servicio eléctrico, tomó como base el resultado obtenido de 474 kWh, calculado con base al censo de carga de los equipos que eran alimentados por la línea fuera de medición, que abarcaba una refrigeradora, un aire acondicionado y una cafetera, determinando una cantidad de energía a recuperar equivalente a la cantidad a 2,844 kWh, correspondiente a la cantidad de OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$867.07), con IVA incluido.

Al respecto, el CAU determinó que dicho cálculo era improcedente, debido a que el usuario presentó como prueba de descargo, la factura de compra e instalación del equipo de aire acondicionado que demuestra que dicho equipo fue adquirido el veinte de febrero del año dos mil quince.

En ese sentido, el CAU de la SIGET recalcó la energía consumida y no registrada, teniendo en cuenta los criterios siguientes:

- Durante el período comprendido entre los meses de abril a septiembre ambas fechas del dos mil catorce, se tomaron como consumos correctos, dando como resultado un consumo promedio equivalente a la cantidad de 175.67 kWh/mes, estableciéndose como un parámetro de consumo correspondiente a treinta días calendario. Dicho valor fue la base para la determinación de la energía consumida y no registrada para el primer período del doce de septiembre del dos mil catorce al veinte de febrero de dos mil quince.
- Debido a que la empresa distribuidora no presentó el detalle de cómo obtuvo el valor del censo de carga, y que éste equivale al doscientos cincuenta por ciento del promedio del consumo máximo de la vivienda registrado en los seis meses posteriores al período de la normalización del suministro, dicha instancia consideró como mejor opción el censo de carga que estaba conectada a la línea fuera de medición, que fue obtenido por su personal técnico, el cual incluye un aire acondicionado, una refrigeradora y una cafetera pequeña, calculándose el segundo período a recuperar de la energía que fue consumida y no registrada, que comprende las fechas del veinte de febrero al once de marzo ambas fechas del dos mil quince.

Con fundamento en lo anterior, el CAU de la SIGET determinó que era improcedente el monto cobrado por la sociedad EEO, S.A. de C.V., al [REDACTED] por la cantidad de OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 867.07) con IVA incluido; y, estableció que la cantidad correcta que tiene derecho a recuperar asciende a la cantidad de DOSCIENTOS CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 205.65), con IVA incluido.

Asimismo, indicó que debido a que el [REDACTED] no ha pagado el cobro inicialmente requerido en concepto de ENR, a distribuidora EEO, S.A. de C.V., debe anular tal documento de cobro y generar uno nuevo por la cantidad antes indicada, de conformidad a lo expuesto en el Informe Técnico con referencia No. IT-005-30559-CAU

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-005-30559-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado en el mismo, siendo procedente declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa a ciento veinte voltios, acoplada en la acometida antes del equipo de medición.

No obstante lo anterior, debe declararse improcedente el cobro realizado por la distribuidora EEO, S.A. de C.V., por la cantidad de OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 867.07), con IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR).

En ese sentido, debido a que el señor Velásquez no ha cancelado el monto anterior, la referida distribuidora deberá anular el documento de cobro y emitir uno nuevo por la cantidad de DOSCIENTOS CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$

205.65), con IVA incluido, de conformidad con el cálculo determinado en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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 INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, los Términos y Condiciones contenidos del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad EEO, S.A. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor, y el Informe Técnico con referencia No. IT-005-30559-CAU, rendido por el CAU, 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 que consistió la conexión de una línea directa a ciento veinte voltios, acoplada en la acometida antes del equipo de medición No. [REDACTED], que ocasionó que dicho equipo no registrara el total de la energía consumida en el inmueble ubicado en el [REDACTED].
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., al [REDACTED] por la suma de OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 867.07), con IVA incluido, en concepto de recuperación de energía consumida y no registrada.
- c) Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho de recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 205.65), con IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada, de conformidad al cálculo efectuado por el CAU de la SIGET.

En vista que el [REDACTED] no ha pagado la cantidad reclamada, la sociedad EEO, S.A. de C.V., deberá de anular el documento de cobro y generar uno nuevo por la cantidad determinada por el CAU de la SIGET.

- d) La sociedad EEO, S.A. de C.V., en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento de las acciones descritas.
- f) Notificar este Acuerdo [REDACTED] y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico rendido por el CAU de la SIGET No. IT-005-30559-CAU.
- g) Remitir una copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones