

**ACUERDO No. E-056-2017-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veintiuno de marzo 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., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS DIECIOCHO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 318.83), con IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], que afectó el registro de energía eléctrica consumida en el inmueble ubicado en [REDACTED].

II. Mediante el Acuerdo No. E-292-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, 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 CAESS, 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 de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., remitió mediante escrito, copia del informe técnico rendido por su poderdante con el cual respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-292-2016-CAU, reiterando en dicho informe la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED].

En ese sentido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., estableció que era procedente la cantidad de TRESCIENTOS DIECIOCHO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 318.83), con IVA incluido, cobrada en concepto de una energía consumida y no facturada debido a la existencia de una condición irregular en el suministro en referencia.

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

V. Mediante el Acuerdo No. E-327-2016-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 facturada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-007-35545-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 CAESS, en vista que ésta ha demostrado que en el suministro identificado por la empresa distribuidora con el NIS [REDACTED], existió una alteración en la acometida eléctrica, acción que afectó el registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.*
- b) *Asimismo, la referida empresa Distribuidora determinó con fecha 31 de agosto de 2016, que [REDACTED] tiene que cancelar el concepto de una energía no registrada en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], la cantidad de **Trescientos Dieciocho 83/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 318.83), con IVA incluido, equivalente a un consumo de energía de 1,921 kWh, en el suministro de energía eléctrica en referencia, ubicado en [REDACTED]***
- c) *Por consiguiente, la cantidad de **Trescientos Dieciocho 83/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 318.83), con IVA incluido**, que la empresa distribuidora CAESS requiere que se cancele por [REDACTED], en concepto de recuperación de una **Energía No Registrada (ENR)**, es aceptable.*

(…) **DICTAMEN**

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

- a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas ha podido demostrar fehacientemente la irregularidad que afectaba el registro del equipo de medición, irregularidad que generó la ausencia del registro del consumo de energía eléctrica por existir una alteración en la acometida (Fase “B”) que afectó el funcionamiento del equipo de medición # [REDACTED]*
- b) *En ese sentido, somos de la opinión que la cantidad de **Trescientos Dieciocho 83/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 318.83), con IVA incluido**, que la*

*CAESS pretende cobrar en concepto de una Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre del [REDACTED], identificado por esa empresa Distribuidora con el NIS [REDACTED], ubicado en la dirección en referencia, es precedente. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. (...)””””*

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 CAESS, 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.

## versión Pública Art. 30 de la LAIP.

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, 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 procedimiento de reclamo, habiéndose determinado que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, 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 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 CAESS, 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 facturada.

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

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-007-35545-CAU, lo siguiente:

- Se comprobó que la fase B del equipo de medición No [REDACTED] presentaba un corte el cual fue efectuado mediante herramienta de incisión.
- Tal acción, deriva en la inexistencia de registro de consumo de energía durante los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de dos mil dieciséis.

- La irregularidad encontrada, se encuentra descrita como un incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro, establecidas en el artículo 6 de Los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario.

En ese sentido y 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 el corte de la fase B de la acometida, lo que propició la falta de registros de consumo de la energía eléctrica.

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

Una vez confirmada la condición irregular, para el cálculo de la energía consumida y no registrada se debe utilizar como base normativa lo dispuesto en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final; dicho Procedimiento contiene en el numeral 5.2 los elementos que se deben tomar en cuenta para efectuar el cálculo de consumos.

Es preciso destacar que el elemento principal que se debe utilizar para el cálculo según establece el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, son los historiales recientes de registros mensuales correctos de consumo del suministro del usuario final, pues son los datos más precisos con los que se cuenta para comprender el consumo real del usuario.

Al respecto, la distribuidora CAESS para efectuar dicho cálculo se basó en la lectura de registro de consumo de energía correspondiente a diecinueve días de consumo, por el período que corresponde del diez de agosto al veintinueve de agosto de dos mil dieciséis. En ese sentido, el CAU de la SIGET indicó que el método utilizado por la empresa distribuidora, no se adecúa a las directrices establecidas en el Procedimiento precitado.

Para dicho cálculo, el CAU de la SIGET consideró que el período de recuperación debe limitarse a ciento cincuenta y cuatro días, comprendido entre el nueve de marzo al diez de agosto del año dos mil dieciséis, resultando que la distribuidora puede recuperar una cantidad de TRESCIENTOS DIECIOCHO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 318.83), con IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada.

**C. CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico No. IT-007-35545-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], existió una condición irregular; por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS DIECIOCHO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 318.83), con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

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 CAESS, S.A. de C.V.; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-007-35545-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 en el corte de la fase B de la acometida efectuado mediante herramienta de corte, lo que ocasionó que en el suministro de energía eléctrica instalado en el inmueble ubicado en [REDACTED] no existieran registro de consumo alguno durante los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto del año dos mil dieciséis.
- b) Declarar procedente la cantidad cobrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., al [REDACTED] en concepto de Energía No Registrada, por la suma de TRESCIENTOS DIECIOCHO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 318.83), con IVA incluido, en concepto de recuperación de energía consumida y no facturada.
- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando a dichas notificaciones copia del informe técnico No. IT-007-35545-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- d) 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