

**ACUERDO No. E-138-2017-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. [REDACTED] interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y DOS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$152.69), monto que incluye IVA, facturado en concepto de Energía No Registrada (ENR), bajo la presunta existencia de una condición irregular que afectó el verdadero registro de consumo en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED] a nombre [REDACTED], ubicado en [REDACTED].

II. Mediante el Acuerdo No. E-219-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que 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, debía indicar que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

III. [REDACTED] actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-219-2016-CAU, estableciendo que cuentan con las pruebas suficientes por medio de cuales se comprueba la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED].

En ese sentido, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., manifestó que era procedente el cobro en concepto de Energía No Registrada, correspondiente a la cantidad de 697 kWh equivalente a la suma de CIENTO CINCUENTA Y DOS 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 152.65) con IVA incluido.

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 sería realizado por dicha instancia técnica.

V. Mediante el Acuerdo No. E-268-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, 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 en el suministro identificado con el NIS [REDACTED]; y si fuera procedente, verificara 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 DELSUR, S.A. de C.V.

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-068-34735, 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 DELSUR, 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 correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.*
- b) *Asimismo, la referida empresa Distribuidora determinó con fecha 25 de mayo de 2016, que [REDACTED] tiene que cancelar en concepto de una energía no registrada en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], la cantidad de **Ciento Cincuenta y Dos 69/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 152.69)**, con **IVA incluido**, equivalente a un consumo de energía de **697 kWh**, en el suministro de energía eléctrica en referencia, ubicado en [REDACTED].*
- c) *Por consiguiente, la cantidad de **Ciento Cincuenta y Dos 69/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 152.69)**, con **IVA incluido**, que la empresa distribuidora DELSUR requirió que se cancelara, en concepto de recuperación de una **Energía No Registrada (ENR)**, es aceptable.*

(…) **DICTAMEN**

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

- a) *En consideración a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la irregularidad que afectaba el buen registro del equipo de medición, por existir una alteración en la acometida del suministro bajo análisis, lo cual impidió el registro total del consumo en el suministro.*
- b) *En ese sentido, la cantidad de **Ciento Cincuenta y Dos 69/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 152.69)**, con **IVA incluido**, que la DELSUR pretende cobrar en concepto de una **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica a nombre [REDACTED], identificado por esa empresa Distribuidora con el NIS [REDACTED], ubicado en la dirección en referencia, es procedente. (...)”””*

- 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 JURÍDICO**

**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; y en el artículo 5 de la misma Ley, 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 DELSUR, S.A. de C.V., para el año 2016**

El artículo 6 establece que se presume que el usuario está incumpliendo con las condiciones 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.

Además estipula 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, 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 presente procedimiento, inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora. 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 de un perito externo- establezca la existencia o no de la condición irregular que le imputa la distribuidora, y si corresponde, la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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 verificación de la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con NIS [REDACTED];
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad DELSUR, 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 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 de energía eléctrica con NIS [REDACTED]**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, procedió a efectuar el análisis respectivo, determinando en el informe técnico No. IT-068-34735, que al analizar las pruebas presentadas por la distribuidora, se logró evidenciar que existió una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], que consistió en la alteración de la acometida mediante la conexión de una línea directa en derivación fuera del equipo de medición.

La condición descrita ocasionó la derivación de una parte de la energía demandada en el citado suministro, por lo que dicha instancia técnica consideró que existió un incumplimiento a lo establecido en el artículo 6 de los Términos y Condiciones de los Pliegos tarifarios aprobados a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

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

Una vez comprobada la condición irregular, es oportuno retomar lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, el cual indica lo siguiente:

El apartado 5.1. establece que cuando la empresa distribuidora cuente con pruebas fehacientes, de conformidad a la aplicación de este procedimiento, que demuestren la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de un usuario final, procederá a notificarle el cálculo por la energía consumida y no facturada, el cual formará parte integrante del resultado final de la investigación.

El apartado 5.2. del mismo Procedimiento, establece los elementos a considerar para el cálculo de la energía consumida y no facturada, el cual formará parte integrante del resultado final de la investigación.

De conformidad a las citadas disposiciones, es preciso señalar que cuando se ha logrado evidenciar una condición irregular, es obligación de la distribuidora efectuar el cálculo de la energía a recuperar con base en el historial de consumo del suministro, y solo en el caso que no se cuente con dicho dato, es procedente efectuar el cálculo de energía basándose en otros parámetros establecidos en la Normativa aplicable.

En el presente caso, el CAU de la SIGET, determinó lo siguiente:

*““(…) para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada en el período de recuperación comprendió entre el 31 de octubre de 2015 al 28 de abril de 2016, equivalentes a 180 días, que corresponde a la energía máxima que puede recuperarse, y de acuerdo al recálculo efectuado por el personal técnico del Centro de Denuncias de la SIGET, asciende a la cantidad de Ciento Sesenta y Dos 78/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 162.78), con IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 787 kWh, asociada al período comprendido entre el 31 de octubre hasta el 28 de abril de 2016. (...)””*

Por lo tanto dicha Instancia consideró que el monto cobrado por la distribuidora que asciende a la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y DOS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$152.69), monto que incluye IVA, facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR), es procedente.

### **C. CONCLUSIÓN**

El señor Celso Alirio Escalante Santillana en su reclamo señaló su inconformidad con el pago de la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y DOS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 152.69) con IVA incluido, en concepto de ENR, debido a que habita en el inmueble al cual se le provee dicho servicio de energía eléctrica a partir del mes de enero del año dos mil dieciséis. Para comprobar lo anterior, adjuntó copia del contrato de arrendamiento suscrito el dieciocho de enero del año mencionado con [REDACTED]

Al respecto, debe exponerse que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en primer lugar, no está atribuyendo [REDACTED] la responsabilidad de realizar un pago por ENR de un período previo al que habitó el inmueble en cuestión; sino que realizó una gestión de cobro al titular del servicio, [REDACTED], a efecto de recuperar la energía eléctrica no registrada por la condición irregular –línea directa-, situación comprobada por la instancia técnica del CAU de la SIGET; y en segundo lugar, el contrato de arrendamiento, por sí mismo, no puede limitar el derecho que posee la distribuidora para la recuperación de ENR.

Teniendo presente lo anterior, lo que pretende [REDACTED], es que esta Superintendencia establezca la forma en que puede recuperar la cantidad que pagó en excedente a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por el período que no habitó el inmueble.

Al respecto, al analizar la finalidad del “PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL”, se debe concluir que dicha solicitud es de índole civil, fuera del marco regulatorio y potestativo de la SIGET, por lo que no le corresponde a esta Superintendencia pronunciarse sobre ese tipo de pretensión.

Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo procedente declarar que existió una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], que impidió el registro correcto del consumo de energía eléctrica.

De igual forma, debe declararse procedente el cobro realizado por la distribuidora por la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y DOS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$152.69), con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, con base al marco jurídico anteriormente relacionado, y a la investigación y análisis realizado por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], a nombre [REDACTED], se comprobó la existencia de una condición irregular, que consistió en la alteración de la acometida mediante la conexión de una línea directa en derivación fuera del equipo de medición No. [REDACTED], impidiendo que se registrara el total de la energía eléctrica demandada y consumida en el inmueble ubicado en [REDACTED].
- b) Declarar procedente la cantidad cobrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en concepto de Energía No Registrada por el monto de CIENTO CINCUENTA Y DOS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$152.69), IVA incluido.
- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico IT-068-34795 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