

## ACUERDO No. E-212-2016-CAU

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día seis de julio del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., presentó un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por considerar que debido a deficiencias en el servicio de energía eléctrica que presta en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, se dañaron los equipos eléctricos siguientes:

- Un UPS Forza Arias FDC-003k-UPS-CA 11/120 V, equipo con un valor de compra de SETECIENTOS VEINTIOCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 728.85).
- Un equipo de impresión Láser XEROX Color 550, serie XPN388539, equipo con un valor de compra de DIECISÉIS MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 16,400.00).

Por otra parte, solicitó que la empresa distribuidora le pague la cantidad de SIETE MIL VEINTISIETE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7,027.98) en consideración de las pérdidas afrontadas por no utilizar la maquinaria antes descrita.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, continuó manifestando que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., se responsabilizó por los daños sufridos en los equipos detallados anteriormente, comprometiéndose a cancelar la cantidad de CINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 5,000.00), monto que no cubre el costo real del equipo afectado.

A dicho escrito se adjuntó, entre otra, la documentación siguiente:

- a) Copias simples de las facturas por las compras del equipo dañado;
- b) Copia simple de la presentación de los reclamos realizados a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.; y,
- c) Copia simple de los correos intercambiados con la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respecto de la deficiencia del servicio de energía eléctrica.

II. Por medio del Acuerdo No. E-262-CAU-2015, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““(…) a) Conceder audiencia a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., por el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presente por escrito los argumentos y pruebas que considere pertinentes respecto al reclamo interpuesto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial de la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V.

b) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., determine si es necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento, proponiendo en caso que lo considere necesario, una terna de peritos. En caso que no sea necesario la contratación de un perito externo, indique que dicho Centro realizará la investigación que corresponde. (...)””””

III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito, por medio del cual manifestó lo siguiente:

““(…) *Que con el fin de dar cumplimiento a la parte resolutive del referido acuerdo, remito copia impresa del informe técnico relacionado al reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial de la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., en el cual se evidencia que debido a que el 12 de mayo de 2015 se atendió el reclamo RP 21121500027161 cliente reportaba bajo voltaje, dicho reclamo se atendió con personal de atención a fallas con la OA 63982360, donde se reparo acometida recalentada y se realizo puente de neutro común aéreo para dar mejor referencia a tierra, quedando el servicio correcto. (...)””””*

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 en trámite; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicha instancia.

Asimismo, con la finalidad de contar con los elementos necesarios para analizar y resolver el reclamo en cuestión, el área técnica de dicho Centro solicitó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., remitiera cierta información relacionada con el caso.

V. Por medio del Acuerdo No. E-321-2015-CAU, esta Superintendencia resolvió, entre otras cosas, lo siguiente:

““(…)””””

b) *Conceder a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., un plazo de diez día hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del presente Acuerdo, para que remita por medio físico o electrónico la información detallada en el considerando IV de este proveído.*

c) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realice una investigación de los extremos planteados por las sociedades CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., y CAESS, S.A. de C.V., y rinda un informe técnico y jurídico, en el que analice lo siguiente:*

- *Determinar el origen y responsabilidades del daño ocurrido en los equipos: a) UPS Forza Arias FDC-003k-UPS-CA 11/120 V; y, b) Impresora Láser XEROX Color 550, serie XPN388539;*

- *El valúo de los daños en cuestión, indicando el valor de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaron inservibles, considerar el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo; y,*

- *Establecer la procedencia o no de compensar al usuario por la cantidad de SIETE MIL VEINTISIETE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7,027.98), en consideración de las pérdidas afrontadas por no utilizar la maquinaria dañada. (...)””””*

VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes mencionada, respondió la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-321-2015-CAU, remitiendo información documental y digital relacionada al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX .

VII. Por su parte, el CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-52-31655 requerido en el Acuerdo No. E-321-2015-CAU, exponiendo lo siguiente:

“““(…)

### CONCLUSIONES.

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

a) *De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, y con base a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, se ha comprobado ampliamente la responsabilidad de la empresa distribuidora por los daños reportados en los equipos eléctricos reclamados por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en vista que se encontraron evidencias que nos conducen a determinar que la Distribuidora fue la causante de los daños que presentan los equipos eléctricos reclamados por el usuario.*

b) *Mediante el análisis efectuado por este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, a la información presentada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee la SIGET, que es registrada y recopilada conforme con lo establecido en la Metodología para el Control de las citadas Normas de Calidad, se encontraron 2 registros de interrupciones que afectaron el suministro bajo análisis durante los meses de mayo y junio de 2015. Dentro de los 2 registros procesados, se encontró un registro de un evento correspondiente al 21 de mayo de 2015, el cual tuvo una duración de una hora con cuarenta y nueve minutos.*

c) *Consecuencia de lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora son subjetivos y carecen de un análisis técnico, por lo cual no son aceptables; ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por la CAESS, la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución, que la referida empresa distribuidora envía a ésta en cumplimiento de lo determinado en la Metodología de Control de la Norma de Calidad del Servicio vigente, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla que aconteció con fecha 21 de mayo de 2015, la cual se encuentra registrada en la referida base de datos. Asimismo, se ha demostrado a lo largo de este informe, que antes de la mencionada falla, el servicio en referencia tuvo inconvenientes con la presencia de variaciones de voltaje en el suministro brindado por la empresa distribuidora,*

- d) *Al respecto de lo anterior, la empresa distribuidora verificó y determinó que el referido suministro, efectivamente estaba siendo afectado por el bajo voltaje reportado por el usuario, debido a que la Unidad de Transformación a la cual estaba conectado el suministro bajo análisis, presentaba sobrecarga; sin embargo, somos de la opinión que la empresa distribuidora no efectuó un análisis técnico de las cargas que estaban conectadas en ambos Centros de Transformación, ni de las condiciones de la red de distribución eléctrica en baja tensión asociadas a éstos (cables, conectores), ya que al cambiar de ubicación la acometida eléctrica del servicio bajo análisis, sin tomar en cuenta la demanda de la carga instalada en éste, tuvo como consecuencias que la Unidad de Transformación identificada con el código T6515, se sobrecargara y se produjera la falla en los conductores de bajada de éste, lo cual afectó directamente a todos los servicios conectados al Equipo de Transformación en referencia, así como al suministro identificado con el NIC XXXXXX.*
- e) *En ese sentido, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, mediante el análisis efectuado a la información presentada por la empresa distribuidora, ha verificado que efectivamente, el servicio identificado con el NIC XXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como todos los suministros asociados al Centro de Transformación identificado con el código T6515, fueron afectados por la ocurrencia de la falla registrada con fecha 21 de mayo de 2015, con una duración de una hora con cuarenta y nueve minutos, y que el tipo de elemento (TipoElem) donde ocurrió la falla, está vinculado a la entrada del transformador en MT.*
- f) *Un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta de un sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encuentran conectados los equipos eléctricos, propiedad de la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL,S.A. de C.V., es un incumplimiento a lo establecido en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el Acuerdo No. 29-E-2000, emitido por esta Superintendencia; sin embargo, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la falla acontecida con fecha 21 de mayo de 2015, a las 10:57 horas, con una duración de una hora con cuarenta y nueve minutos, fue de gran magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en la entrada del Centro de Transformación, al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NIC XXXXXX.*
- g) *Por otra parte, el valor de lectura de  $41.7 \Omega$  de resistencia a tierra que fue registrado en el conductor de puesta a tierra del Equipo de Transformación identificado con el código T6515, propiedad de la empresa distribuidora, incumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la Tabla No.22 de las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el acuerdo No. 29-E-2000, emitido por esta Superintendencia.*
- h) *Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que los daños reportados en los equipos eléctricos reclamados por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, bajo el servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, son responsabilidad de la empresa distribuidora.*

- i) *Este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que la cantidad de DIECISIETE MIL CIENTO VEINTIOCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 17,128.85), con IVA incluido, que XXXXXXXXXXXXXXXX solicita bajo el concepto de una compensación económica a consecuencia de los daños acontecidos en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es procedente.*
- j) *Por consiguiente, somos de la opinión que el monto total que la empresa distribuidora CAESS debe de retribuir en el suministro en referencia, bajo el concepto de compensación por daños acontecidos en equipos eléctricos en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asciende a la cantidad de DIECISIETE MIL CIENTO VEINTIOCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 17,128.85), con IVA incluido.*

### **DICTAMEN**

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

a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existe evidencia que ha comprobado que se encontró un evento relacionado a interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, acontecido con fecha 21 de mayo de 2015, y en donde se registró una falla en la entrada del Centro de Transformación identificado con el código T6515, al cual está conectado el servicio identificado con NIC XXXXXXXX, y que tuvo una duración de una hora con cuarenta y nueve minutos. Además, se comprobó que el suministro en referencia fue afectado por variaciones de voltaje antes de la referida falla, condición que sometió a los equipos eléctricos a niveles de tensión que motivaron a un consumo de vida útil a mayor velocidad que la nominal, de los equipos reportados como dañados, causándole un daño incipiente.*

b) *Somos de la opinión que la falla registrada en la entrada del Centro de Transformación identificado con el código T6515, ocurrida con fecha 21 de mayo de 2015 a las 10:57 horas, con una duración de una hora con cuarenta y nueve minutos, incidió de manera directa en el servicio identificado con el NIC XXXXXXXX, de tal manera que los equipos eléctricos reportados como dañados no operaron dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, emitidas por esta Institución.*

c) *De acuerdo con la información recabada, y a los registros brindados por la empresa distribuidora, la falla registrada en la entrada del Centro de Transformación identificado con el código T6515, que ocasiono la ruptura de los conductores de bajada y el puente secundario en la referida Unidad de Transformación, ocurrida con fecha 21 de mayo de 2015 a las 10:57 horas, con una duración de una hora con cuarenta y nueve minutos, fue de gran magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica. Además, las variaciones de voltaje a la que estuvieron sometidos los equipos reportados como dañados, motivaron a un consumo de vida útil a mayor velocidad que la nominal, causando un daño incipiente en estos.*

d) *El valor de lectura de 41.7  $\Omega$  de resistencia a tierra que fue registrado en el conductor de puesta a tierra del Equipo de Transformación identificado con el código T6515, propiedad de la empresa distribuidora, incumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la Tabla No.22 de las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el acuerdo No. 29-E-2000, emitido por esta Superintendencia.*

e) *Consecuencia de lo anterior y con base a lo expuesto a lo largo del Informe Técnico precedente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la CAESS es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos que fueron reportados por la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A de C.V., correspondiente al suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXX, XXX; por lo consiguiente, la compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de DIECISIETE MIL CIENTO VEINTIOCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 17,128.85), con IVA incluido, es procedente. (...)"*

Por su parte, la Unidad Jurídica del CAU de la SIGET, rindió el informe correspondiente estableciendo que la cantidad de SIETE MIL VEINTISIETE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7.027.98) solicitada por la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido a las pérdidas afrontadas por no utilizar el equipo de impresión Láser XEROX Color 550, serie XPN388539, no corresponden ser evaluadas en esta instancia administrativa; debiendo iniciar las gestiones correspondientes en el ámbito judicial competente.

VIII. Con fundamento en los informes rendidos por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

**A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

• **Ley de Creación de la SIGET**

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.

• **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.

El artículo 84 de dicha Ley establece que la SIGET podrá a solicitud de parte, resolver administrativamente los conflictos surgidos entre operadores, entre éstos y los usuarios finales, así como los surgidos entre los operadores y la UT. Debiendo esta Superintendencia establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos; artefactos o instalaciones.

- **Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 63 del Reglamento mencionado, establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

- **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.**

El artículo 19 establece que el Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros.

- **Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones**

La **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, publicada en el Diario Oficial No. 131, Tomo 404, de fecha dieciséis de julio de dos mil catorce, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación y resolución de casos vinculados a Daños Económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador de dicho servicio.

La Normativa en mención conceptualiza Daños Económicos de la manera siguiente: *“Daños Económicos: Es la disminución o deterioro de los valores económicos que integran el patrimonio del afectado, relacionados con el daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, atribuible al suministro de energía eléctrica imputable a algún operador del sector eléctrico. En caso que los daños sean imputables al operador involucrado, éstos serán sujetos de valor para la compensación económica. Asimismo, si se determina que como resultado de los daños mencionados existe pérdida de materia prima, productos en procesos o terminados, ya que el proceso productivo no pudo reactivarse de forma inmediata o si los mismos no pueden reutilizarse por su naturaleza, éstos también serán sujetos de evaluación en la compensación respectiva.”*

El artículo 6 determina que, si la controversia es entre un operador y un usuario final, será responsabilidad del Centro de Atención al Usuario de la SIGET brindar todo el apoyo técnico requerido para resolverla, en caso de ser necesario.

El artículo 9 dispone que, en caso de no requerir perito externo para solucionar el diferendo, se comisionará al Centro de Atención al Usuario, para que rinda el informe técnico respectivo, se le remitirá el expediente completo del caso, y se señalará el objetivo y

alcance de la investigación, otorgándose un máximo de sesenta días hábiles posteriores a la notificación del acuerdo respectivo para presentar el informe en referencia.

El artículo 17 señala que, el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, materiales tales como productos en procesos, terminados o materias primas que no pueden ser resguardados en un corto tiempo o que por la naturaleza del proceso no puedan ser reutilizados, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

Los artículos 18, 20 y 21 indican que, se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET.

Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

De tal forma que la investigación incluya los extremos planteados por las partes y aquellos aspectos técnicos que se estimen pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

Asimismo con base en el artículo 19, se establece que de ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo.

En ese orden, el artículo 23 dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito o en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

- **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, 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. ANALISIS**



La figura del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar la responsabilidad de los daños ocurridos.

Al haberse establecido en el Acuerdo No. E-321-2015-CAU, que el CAU de la SIGET era el responsable de realizar la investigación correspondiente, dicha instancia debía recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre tal acción y el resultado, se establezca clara e indubitadamente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños eléctricos proviene directamente del suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor- comercializador a quien se le atribuye determinada acción u omisión.

De conformidad con lo expuesto, el área técnica del CAU de la SIGET realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas internas del inmueble que utiliza la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V.

Así pues, dicha instancia técnica, para comprobar fehacientemente el origen del daño económico, así como poder deducir responsabilidades, analizó archivos, documentos relacionados al suministro de energía eléctrica número NIC XXXXXX, a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

Una vez realizado lo anterior, en el informe técnico No. IT-52-31655 del CAU de la SIGET, se estableció lo siguiente:

- El día doce de mayo del año dos mil quince, el usuario afectado reportó a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., problemas de bajo voltaje en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX.
- La sociedad CAESS, S.A. de C.V., verificó y determinó que el referido suministro, estaba siendo afectado por el bajo voltaje, debido a que la Unidad de Transformación identificado con el código T6525, a la cual estaba conectado el suministro, presentaba sobrecarga. Por tal motivo, cambió de ubicación la acometida eléctrica del servicio bajo análisis, trasladándolo hacia la Unidad de Transformación identificada con el código T6515, con el objetivo de eliminar la condición de bajo voltaje detectado.
- Se verificó que el servicio identificado con el NIC XXXXXX, así como todos los suministros asociados al Centro de Transformación identificado con el código T6515, fueron afectados por la ocurrencia de la falla registrada con fecha veintiuno de mayo del año dos mil quince, con una duración de una hora con cuarenta y nueve minutos, y que el tipo de elemento (TipoElem) donde ocurrió la falla, está vinculado a la entrada del transformador en MT.
- La falla ocurrida con fecha veintiuno de mayo del año dos mil quince, estuvo relacionada con la sobrecarga en el Centro de Transformación identificado con el código

T6515, al cual se conectó el suministro identificado con el NIC XXXXXX, tal como se describe en la bitácora de operaciones de la misma fecha, en la que se estableció textualmente lo siguiente:

*““Shuber-5 Rufino Ibáñez informa que el T-6515 tiene falso en bushing secundario X-1 por recalentamiento, es un ABB, Vp-14.400/24.940, Vs-120/240, sustractivo, 2.3 impedancia, está solo; es necesario el cambio ya que por la carga puede fallar nuevamente, está ubicado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Material a llevar. 01 trafo de las mismas características de dañado, 02 abrazaderas de 6\*6, 02 almohadillas. (P-2) SAP-1000201742””*

- Se verificó que existieron reparaciones en la red de distribución eléctrica en baja tensión, asociada al Centro de Transformación identificado con el código T6515, y que éstas fueron producto de la ocurrencia de la falla registrada con fecha veintiuno de mayo del año dos mil quince, la cual tuvo como consecuencia que se produjera una alteración en los niveles de tensión que son suministrados a los servicios de los usuarios finales que están vinculados con el Centro de Transformación antes referido.
- Se constató que el Centro de Transformación identificado con el código T6515 de una capacidad de 75 kVA, propiedad de la empresa distribuidora, tenía un valor de **41.7  $\Omega$** , de resistencia a tierra, por lo que incumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la tabla No. 22 de las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**.
- La falla acontecida el día veintiuno de mayo del año dos mil quince, fue de gran magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada a consecuencia de la rotura de los conductores eléctricos asociados a las bajadas del Centro de Transformación identificado con el código T6515, al cual está conectado el servicio identificado con el NIC XXXXXX.
- Respecto del argumento de la empresa distribuidora relativa a que el daño de los equipos reportados, se debió a la falta de polarización en los tomacorrientes de las instalaciones del inmueble; si bien es cierto, que la instalación eléctrica de estos equipos no cumplen con las recomendaciones indicadas por el fabricante, la empresa distribuidora no ha demostrada técnicamente que estos equipos se dañaron por condiciones de los procesos internos propios de estos equipos.
- Se realizó una investigación de mercado de los precios promedios actuales de equipos eléctricos de característica similares a los reclamados, tomando en consideración la recomendación del experto en reparación de equipos XEROX, concluyendo que el monto requerido por la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., era procedente.

Bajo tales premisas, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, concluyó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., fue la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos que fueron reportados por la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A de C.V., correspondiente al suministro identificado con el NIC XXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; debiendo compensar al usuario por los daños reclamados que ascienden a la cantidad de DIECISIETE MIL CIENTO VEINTIOCHO

85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 17,128.85), con IVA incluido.

Por otra parte, respecto de la pretensión de la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., relacionado a la compensación de la cantidad de SIETE MIL VEINTISIETE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7,027.98), en consideración de las pérdidas afrontadas por no utilizar la maquinaria dañada, esta Superintendencia se adhiere al criterio establecido por la Unidad Jurídica del CAU, en el sentido que esta Institución como sede administrativa, no puede valorar y pronunciarse sobre pérdidas en las ganancias del negocio -daño emergente y lucro cesante-.

Dicha afirmación se sustenta en que el daño patrimonial expresado por la sociedad reclamante, es definido por la doctrina de la forma siguiente:

*“Lucro cesante es una manifestación concreta del daño patrimonial, es un tipo de daño patrimonial de perjuicio económico. Se configura como la ganancia dejada de obtener o la pérdida de ingresos, como consecuencia directa e inmediata de un hecho lesivo.*

*Es una manifestación concreta del daño patrimonial, la otra es el daño emergente, y tiene un sentido económico ya que trata de obtener la reparación de la pérdida de las ganancias dejadas de percibir, concepto por lo tanto distinto de los daños materiales.”*

Por otra parte, el artículo 1427 del Código Civil, retoma dicho concepto determinando:

*“La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento.*

*Exceptúense los casos en que la ley la limita expresamente al daño emergente.”*

Con base en lo antes expresado, puede establecerse que la compensación económica solicitada por la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., está referida a la indemnización por daños y perjuicios sufridos en su negocio.

En ese orden, se advierte que dicho conocimiento es competencia de las instancias judiciales en materia civil y mercantil con base en el artículo 241 del Código Procesal Civil y Mercantil, que dispone:

*“Se decidirán por los trámites del proceso abreviado las demandas cuya cuantía no supere los Veinticinco Mil Colones o su equivalente en Dólares de los Estados Unidos de América.*

*Además, se decidirán por este trámite, cualquiera que sea su cuantía:*

*1º. Las demandas de liquidación de daños y perjuicios. (...)”*

No obstante, la afectación a los derechos patrimoniales aducida por la sociedad usuaria, tiene su origen por deficiencias en el servicio de energía eléctrica, esta Superintendencia advierte que tal solicitud se encuentra dirigida a cuantificar daños y perjuicios acaecidos en el ámbito mercantil; mismos que deben ser ventilados y conocidos en las instancias judiciales respectivas, debido a que la determinación y liquidación de daños ocasionados en el giro y actividad comercial desarrollada por la sociedad reclamante, se encuentran fuera de la competencia administrativa de la SIGET.

### C. CONCLUSIONES

En ese punto es importante manifestar que de conformidad con el artículo 20 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, la resolución final deberá definir si es procedente la compensación económica, y para tal efecto se debe delimitar al detallar los bienes que la contendrán o el monto a compensar que corresponda, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico.

En mérito a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen técnico emitido por el CAU de la SIGET de conformidad con el artículo 84 de la Ley General de Electricidad y la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**.

Con base en el referido informe técnico, corresponde establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá realizar las gestiones correspondientes a fin de restituir a la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., la cantidad de **DIECISIETE MIL CIENTO VEINTIOCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 17,128.85)**, con IVA incluido.

Dicha compensación, deberá ser efectiva dentro del plazo de diez días hábiles después de haberse notificado este acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el artículo 4 y 5 de la Ley de Creación de la SIGET, artículos 2 literal e), 31, 84 y siguientes de la Ley General de Electricidad, 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES** y el informe técnico y jurídico rendidos por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño sufrido por el equipo UPS Forza Arias FDC-003k-UPS-CA 11/120 V, y el equipo de impresión Láser XEROX Color 550, serie XPN388539, reclamados por la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., tuvo su origen a consecuencia de las deficiencias técnicas existentes en las instalaciones eléctricas de la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Consecuentemente, siendo responsabilidad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., el daño reclamado, ésta debe realizar las gestiones correspondientes a efecto de compensar al usuario el monto de los equipos dañados, que asciende a la cantidad de **DIECISIETE MIL CIENTO VEINTIOCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 17,128.85)**, con IVA incluido.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado;

- b) Establecer que la sociedad CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., tiene el derecho de ventilar por vía judicial la liquidación de daños y perjuicios acaecidos en su actividad

comercial, a raíz de las afectaciones económicas que se originaron por los daños sufridos en los equipos eléctricos reclamados;

- c) Notificar el presente Acuerdo a las sociedades CONSULTA EMPRESARIAL, S.A. de C.V., y CAESS, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico y jurídico rendido por el CAU de la SIGET; y,
- d) Remitir una copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al CAU de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*

**ACUERDO No. E-214-2016-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial con Cláusula Especial de la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE PROFESIONALES SALVADOREÑOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que se abrevia COOPAS DE R.L., presentó un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por considerar injustificados los montos solicitados por dicha empresa distribuidora para proceder a efectuar la conexión del nuevo servicio de energía eléctrica en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Los montos que la empresa distribuidora en referencia, solicitó a COOPAS DE R.L., que pagara, son los siguientes:

- UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,854.96) en concepto de energía eléctrica consumida por la anterior residente del inmueble, y titular del suministro de energía eléctrica con NIC XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ; y,
- DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 259.26), en concepto de interés por mora.

- II. Por medio del Acuerdo No. E-60-2016-CAU, esta Superintendencia inició el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, otorgando audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que se manifestara por escrito respecto del reclamo interpuesto por COOPAS DE R.L.

- III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito exponiendo que su representada realizó la revisión del caso, determinando desistir de los cobros realizados a la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE PROFESIONALES SALVADOREÑOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, en concepto de consumo de energía eléctrica e interés por mora.

En ese sentido, la empresa distribuidora señaló que el reintegro lo realizaría por medio de cheque a favor de COOPAS DE R.L.

- IV. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito adjuntando fotocopia del cheque certificado, por medio del cual demuestra que su representada pagó la deuda de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a favor de la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
- V. Esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-088-2016-CAU, concediendo audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que, remitiera la documentación correspondiente por medio de la cual comprobara que efectuó a favor de la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE

AHORRO Y CRÉDITO DE PROFESIONALES SALVADOREÑOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, el reintegro del monto pagado en concepto de consumo de energía eléctrica que le correspondía pagar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito respondiendo a la audiencia del Acuerdo No. E-088-2016-CAU, al cual adjuntó la documentación siguiente:

- Copia de Cheque a nombre de COOPAS de R.L por la cantidad de UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,854.96); y,
- Copia de Finiquito y recibo firmado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en su calidad de Apoderada de COOPAS DE R.L., en el cual manifiesta haber recibido a entera satisfacción de parte de la distribuidora el reintegro, por la cantidad de UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,854.96).

VII. Por medio del Acuerdo No. E-157-2016-CAU, esta Superintendencia resolvió lo siguiente:

“““(…)

- a) *Conceder audiencia a la ASOCIACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE PROFESIONALES SALVADOREÑOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, por un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que se manifieste por escrito respecto del reintegro del monto pagado en concepto de consumo de energía eléctrica que correspondía pagar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por el suministro de energía eléctrica instalado en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*

*Asimismo, deberá manifestar si la sociedad CAESS, S.A. de C.V., realizó la conexión del nuevo servicio de energía solicitado en el inmueble antes mencionado.*

(…)”””

VIII. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

“““(…) *Por todo lo anterior vengo a expresar que con fecha veintinueve de marzo del presente año, recibí en representación de COOPAS DE R.L., cheque de CAESS, por la suma de \$1,854.96, en concepto de reintegro de mora por cobro no adjudicable. Asimismo informo que el suministro de energía ha sido conectado a la vivienda ubicada en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. En razón de ello vengo a manifestar que mi representada se da por satisfecha y agradece por la intervención en el presente caso muy profesional e imparcial. (…)*”””

IX. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base a los argumentos expresados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y COOPAS DE R.L., era procedente finalizar las presentes diligencias.

X. En atención a lo anterior, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

Para el presente caso, debe exponerse que el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, tiene como finalidad resolver los diferendos surgidos entre usuarios y distribuidores que tengan su origen en la prestación del servicio de energía eléctrica.

Por lo tanto, se colige que el resultado que se busca al iniciar dicho procedimiento, es que se declare la procedencia o no de la pretensión del usuario final.

En ese orden de ideas, y en vista de lo expuesto por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en el escrito donde se allana a las pretensiones del reclamo de COOPAS DE R.L., es necesario que esta Superintendencia declare improcedentes los cobros efectuados para realizar la conexión del nuevo servicio de energía eléctrica en el inmueble ubicado en XX, siendo éstos los que se detallan a continuación:

- UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,854.96) en concepto de energía eléctrica consumida por la anterior residente del inmueble y titular del suministro de energía eléctrica con NIC XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y,
- DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 259.26), en concepto de interés por mora.

Bajo tal contexto, habiéndose resuelto el diferendo a favor del usuario, carece de finalidad continuar diligenciando las subsecuentes etapas del Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, siendo necesario dar por finalizado el procedimiento de mérito iniciado por medio del Acuerdo No. E-60-2016-CAU.

POR TANTO, de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia ACUERDA:

a) Determinar improcedentes los cobros efectuados para realizar la conexión del nuevo servicio de energía eléctrica en el inmueble ubicado en XX, que se detallan a continuación:

- UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,854.96) en concepto de energía eléctrica consumida por la anterior residente del inmueble y titular del suministro de energía eléctrica con NIC XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y,
- DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 259.26), en concepto de interés por mora.



- b) Tener por finalizado el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, iniciado por medio del Acuerdo No. E-60-2016-CAU.
- c) Archivar las presentes diligencias.
- d) Notificar a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y COOPAS DE R.L.
- e) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*



Queda a salvo el derecho XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de presentar una nueva petición cuando lo estime pertinente;

- b) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para los efectos legales consiguientes;
- c) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor; y,
- d) Archivar el presente expediente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*

**ACUERDO No. E-228-2016-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por su inconformidad con el cobro de la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,563.06) monto que incluye IVA, facturados en concepto de Energía No Registrada -ENR- equivalente a 11,948 kWh, en el suministro identificado con el NIS XXXXXX,  
XX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-351-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DELSUR, 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 de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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.

III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-351-2015-CAU, manifestando que el cálculo de la Energía No Registrada que se está cobrando, se debe a un error AOS, consistente en que el equipo de medición que posee el suministro de energía eléctrica con NIS XXXXXX, se asignó de forma errónea la constante 0.1, siendo la correcta 1.

Debido a lo anterior, indicó que según inspección realizada el día catorce de septiembre de dos mil quince en dicho suministro, no se encontró ninguna irregularidad en el equipo de medición y acometida.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia indicó que de conformidad con lo manifestado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., realizará las acciones encaminadas a resolver el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, según lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios del año dos mil quince, así como lo determinado en el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCION DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

- V. Con base al PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, esta Institución emitió el Acuerdo No. E-021-2016-CAU, estableciendo lo siguiente:

“““(…)

- b) *Conceder audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del presente Acuerdo, se manifieste por escrito, ampliando los argumentos expuestos en el escrito de fecha dieciocho de noviembre de dos mil quince. Debiendo remitir la memoria de cálculo relacionada al cobro efectuado a XXX.*
- c) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Institución, para que rinda un informe técnico en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de vencido el plazo otorgado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en el que establezca si la aplicación errónea del multiplicador 0.1 en lugar del número 1, puede considerarse como un error en el proceso de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado para el año dos mil quince.*

*En caso de determinar que dicho error encaja en el supuesto contemplado en la disposición anterior, deberá verificar con base a ella, si es correcto el cobro realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; (...)"”*

- VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en el Acuerdo E-021-2016-CAU, ratificando la existencia de un error de facturación que impidió que los registros de consumo en el suministro de energía eléctrica con NIS XXXXXXXXX, se realizaran con normalidad debido a que la constante aplicada era 0.1 siendo la correcta 1.

Bajo tal contexto, indicó que su poderdante realizó el cálculo con base a lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios autorizados para el año dos mil quince, reiterando que el cobro por la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,563.06) monto que incluye IVA, equivalente a 11,948 kWh, en concepto de energía eléctrica consumida y no registrada, era procedente.

- VII. Finalmente, el CAU de la SIGET rindió el informe técnico con referencia IT-032, requerido mediante el Acuerdo No. E-021-2016-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

“““(…) **CONCLUSIONES.**

*Del análisis de la información proporcionada por la empresa distribuidora DELSUR, e información recopilada durante el presente proceso de investigación, se presentan las siguientes conclusiones:*



d) *Por lo consiguiente, DELSUR debe cobrar en concepto de refacturación mensual la cantidad total de energía eléctrica de 11,948 kWh correspondiente al período comprendido entre el 13 de marzo hasta el 11 de septiembre de 2015, equivalente a la cantidad de Dos Mil Quinientos Sesenta y Tres 06/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2,563.06), con IVA incluido, a consecuencia del error asociado al proceso de facturación, determinado en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXX a nombre de XX. (...)””””*

VIII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

### C. MARCO JURÍDICO APLICABLE

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

En el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET se determina que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

✓ **Ley General de Electricidad**

El artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios.

Por su parte, los artículos 1 y 3 de la Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

✓ **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.**

El artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince aprobado por esta Institución, establece lo siguiente:

*“”””Los errores asociados al proceso de facturación deberán ser rectificadas en los plazos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. Dicho proceso comprende, todas las actividades involucradas desde la toma del registro de lectura del equipo de medición hasta la emisión del documento de cobro al usuario final.*

*Para formular cualquier solicitud de ajuste, el usuario final deberá hacerlo dentro de los seis meses siguientes a partir de la fecha de presentación del documento de cobro objeto del reclamo; transcurrido este plazo, no habrá reclamación alguna.*

*El Distribuidor deberá pagar intereses al usuario final por las cantidades que éste le haya pagado con base en cobros indebidos por suministro de energía eléctrica, calculados desde el día en que el usuario final hizo el pago, hasta la fecha en que se realice la devolución, con base en la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un año (1) plazo publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador más cinco puntos.*

*Si por un error asociado al proceso de facturación del Distribuidor no se efectúa el cobro en un mes determinado, el Distribuidor podrá efectuar el cobro posteriormente, previa notificación de dicha situación al usuario final. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que no sobrepase de seis meses. Asimismo, en estos casos, el Distribuidor solamente podrá efectuar cobros de facturaciones correspondientes a los últimos seis meses previos a la notificación.”””*

✓ **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, 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.

**D. ARGUMENTOS**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se mostró inconforme con el cobro realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,563.06), monto que incluye IVA, en concepto de energía eléctrica consumida y no registrada en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX.

Por su parte, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., argumentó que el cobro efectuado en concepto de Energía no Registrada, se debió a un error de facturación que consistió en la asignación de forma errónea del multiplicador 0.1, siendo lo correcto 1. Por lo tanto, con base en el Artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales para el año dos mil quince, es procedente el cobro requerido en la memoria de cálculo, por la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,563.06), IVA incluido, por la cantidad de 11,948 kWh.

**E. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO**

Con la información recopilada en la investigación del presente reclamo, el CAU de la SIGET, concluyó que efectivamente existió un error de facturación que impidió que los importes en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX, se realizaran normalmente, ya que la constante que se aplicó fue de 0.1, siendo la correcta 1.

Debido a lo anterior, el CAU de la SIGET determinó que la energía eléctrica consumida y no registrada en el suministro de energía eléctrica en referencia, se debió a un error asociado al proceso de facturación, especificando en el informe técnico IT-032, lo siguiente:

*“Al respecto, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha tomado en consideración el período comprendido entre el 13 de marzo hasta el 11 de septiembre de 2015, en vista de que durante este período se ha observado que existieron consumos irregulares que fueron originados a causa de haberse aplicado erróneamente un multiplicador asociado al equipo de medición n.º XXXXXXXX.*



*En ese sentido, de acuerdo al cálculo efectuado por este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, somos de la opinión que el monto que fue calculado y facturado por DELSUR, correspondiente a la cantidad de **Dos Mil Quinientos Sesenta y Tres 06/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2,563.06)**, es aceptable.*

*Por consiguiente, de acuerdo con lo determinado en el artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego tarifario vigente, y lo determinado en la normativa aplicable, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que DELSUR puede recuperar para el período comprendido entre los ciclos de lecturas correspondientes a los meses de abril hasta el mes de septiembre de 2015, la cantidad de **Dos Mil Quinientos Sesenta y Tres 06/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2,563.06)**, con IVA incluido.”*

#### **F. CONCLUSIÓN.**

En consideración a lo expuesto por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia se adhiere al informe técnico rendido por éste, siendo procedente establecer que el cobro por la Energía No Facturada en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXX, por la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,563.06), IVA incluido, correspondiente al período comprendido entre el trece de marzo al once de septiembre del año dos mil quince, es procedente.

Debido a lo anterior, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad antes descrita, por el período comprendido entre el mes de abril al mes de septiembre de dos mil quince, equivalente a seis meses, por un consumo de 11,948 kWh, en concepto de Energía No Facturada, debido a un error asociado al proceso de facturación, siendo correcto y procedente el cobro efectuado.

**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 LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., y la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió un error en el proceso de facturación por parte de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., consistente en la errónea aplicación de la constante 0.1 siendo la correcta 1, generando que los importes de la energía eléctrica consumida no se registrarán y facturaran normalmente.
- b) Declarar que conforme a lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año dos mil quince; es procedente el cobro realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXX, por la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS SESENTA Y TRES 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,563.06), IVA incluido, en concepto de 11,948 kWh por energía no facturada debido a un error en el proceso de facturación en el período comprendido entre el trece de marzo hasta el once de septiembre de dos mil quince.
- c) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico No. IT-032, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

- d) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*

**ACUERDO No. E-233-2016-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- IX. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO NOVENTA Y TRES 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$193.20), monto que incluye IVA, en concepto de Energía No Registrada – ENR- debido a una supuesta condición irregular encontrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXX, ubicado en XX.
- X. Por medio del Acuerdo No. E-329-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 referida 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.

- XI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes señalada, respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-329-2015-CAU, concluyendo que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX; y que el cobro por la cantidad de CIENTO NOVENTA Y TRES 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$193.20), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, es procedente.

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

- XII. 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.

- XIII. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico requerido en el Acuerdo No. E-329-2015-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**, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que en el presente caso existió una condición irregular que fue comprobada por la empresa distribuidora AES CLESA, en vista que ésta ha demostrado que en el suministro identificado por la empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXX, existió una alteración en la acometida eléctrica, acción que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b) Este Centro de Atención del Usuario de la SIGET, es de la opinión que la cantidad de **Ciento Noventa y Tres 20/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 193.20) con IVA incluido, con IVA incluido**, que la AES CLESA ha cobrado en concepto de una **Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre XX**, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXX, ubicado en XX XXXXXXXX, es improcedente.
- c) Consecuente con lo anterior, AES CLESA debió de cobrar XX, la cantidad de **Diez 21/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 10.21) con IVA incluido**, en concepto de una **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XX XXXXX.
- d) Por consiguiente, la empresa distribuidora AES CLESA ha cobrado la cantidad de **Ciento Ochenta y Dos 99/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 182.99) 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 éstas se ha podido comprobar fehacientemente la irregularidad que afectaba el correcto 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. No obstante lo anterior, AES CLESA no aportó de forma categórica pruebas que

conduzcan a demostrar que el valor de lectura de corriente tomado por el personal de esa empresa distribuidora de 3.58 amperios tal como es mostrada en la fotografía No. 12, corresponde a una corriente constante que circulaba por la línea fuera de medición, más bien, la corriente que circulaba por dicha línea era variable tal como ha sido mostrado en las fotografías No. 10, 11 12 y 13; por lo cual, la cantidad de energía que pretende recuperar esa empresa distribuidora, no es aceptable.

- b) En ese sentido, con base a lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Ciento Noventa y Tres 20/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 193.20) con IVA incluido**, que AES CLESA notificó al usuario final, vinculado con el cobro en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica a nombre XXXe, respecto al reclamo interpuesto ante este Centro de Denuncias de la SIGET, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXX, ubicado en XXX, es improcedente.
- c) Por consiguiente, AES CLESA debe de cobrar a XXX, la cantidad de Diez 21/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 10.21) con IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia.
- d) En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de la existencia de una condición irregular en el suministro bajo estudio, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor Alvarado, suscribió un convenio de pago a plazos de tres cuotas; condición que conllevó a que AES CLESA le aplicará a la cantidad objeto de reclamo un interés a cancelar que asciende a la cantidad de 90/100 Dólares de los estados Unidos de América (US \$0.90), es decir, que el monto a cancelar en concepto de Energía Consumida y No Facturada ascendía a la cantidad de Ciento Noventa y Cuatro 10/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 194.10), del cual a la fecha de este informe técnico, ha sido cancelado en su totalidad el mismo, por XXXXXXXXXXXXXXX.
- e) Por lo anterior, AES CLESA deberá de reintegrar XXX, con respecto al reclamo interpuesto vinculado con el suministro identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia, el monto que ha sido cobrado excesivamente bajo el concepto de energía consumida y no facturada, el cual asciende a la cantidad de Ciento Ochenta y Cinco 78/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 185.78) con IVA e intereses incluidos. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo y cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia.
- f) AES CLESA en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar la copia del cheque y finiquito de haber realizado el reintegro citado en la letra precedente, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento, a lo observado en el presente Informe Técnico, en similar circunstancia, deberá comprobar haber compensado económicamente XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX según lo expuesto en la letra a) de esta parte resolutive. (...)" """

XIV. 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para el año dos mil quince.**

Por su parte, en el artículo 1 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente, se establece que el contrato de suministro de energía eléctrica: Es el acuerdo escrito por medio del cual un distribuidor que actúa como comercializador se obliga a entregar energía eléctrica al usuario final, en forma continua durante un plazo determinado, por un precio y condiciones fijadas en este pliego y otras regulaciones vigentes.

Si la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios finales se está realizando sin existir un contrato de adhesión o de suministro, se entenderá que el suministro se está realizando de conformidad con este pliego tarifario.

El artículo 2 de los mismo Términos y Condiciones, dispone que los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato.

##### **✓ Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final -Acuerdo No. 283-E-2011-.**

Dicha normativa 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 suministros de los usuarios finales.

Asimismo, el referido procedimiento conceptualiza una condición irregular de la manera siguiente: *“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 y/o monto de recuperación que le imputa la empresa distribuidora, 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 acorde 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, 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 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 de un perito externo- 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.

Habiendo determinado que en el presente procedimiento 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 NIC XXXXXXXX;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora en el suministro de energía eléctrica identificada con el NIC XXXXXXXX, debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento aprobado mediante el Acuerdo No. 283-E-2011, y asimismo, debe determinar si el usuario ha incumplido con las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario correspondiente.

#### **Argumentos de las partes**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó como prueba copia simple de un contrato de arrendamiento del inmueble en el que se encuentra instalado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, celebrado el día once de agosto de dos mil quince.

Asimismo indicó que dicho inmueble fue abandonado por la arrendataria en comento, el día quince de noviembre de dos mil quince, siendo arrendado nuevamente a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día veinticinco de noviembre de dos mil quince -presentado copia del respectivo contrato-.



Por su parte, la distribuidora AES CLESA argumentó que el día veintiséis de agosto de dos mil quince, personal técnico realizó una inspección en el suministro en comento, debido a variaciones en el consumo promedio mensual de la energía eléctrica. En dicha ocasión encontró una condición irregular consistente en una línea fuera de medición *la cual tomaban de acometida de CLESA con un conductor THHN No 12 color blanco e ingresaba al interior de la vivienda hacia una máquina amasadora de masa de pan, sello de plástico en tapadera frontal del medidor ilegible (...)*

*Se procedió a tomar el amperaje instantáneo dando como resultado:*

*Fase A: 2.87 amperios*

*Voltaje: 119.4 Voltios*

*Línea Fuera de Medición: 3.58 amperios*

*(...) Se puede evidenciar claramente que al momento de tomar amperaje instantáneo se encontraba carga conectada en el interior de la vivienda (...)*

Por lo que se levantó acta de irregularidad encontrada, en presencia de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien se identificó, dejándole copia del acta No. 7848 y notificación de la normalización de suministro por la irregularidad encontrada.

La conducta descrita por parte del usuario final se adecua a lo establecido en el artículo 6 literal a) de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente, debido a que la misma contaba con una línea adicional fuera de medición con la finalidad que el equipo de medición no registrara el total de la carga demandada por los equipos instalados en el interior de la vivienda y que a su vez era utilizada para panadería.

Por lo que procedió a realizar el cálculo respectivo para recuperar la Energía consumida y no facturada, determinando con base en CORRIENTES MEDIDAS, arrojando como resultado la cantidad de 773 kWh.

Determinando que el período de recuperación por la energía no registrada corresponde del veintisiete de febrero al veintiséis de agosto de dos mil quince, equivalente a ciento ochenta días, lo que asciende a la cantidad de CIENTO NOVENTA Y TRES 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$193.20) con IVA incluido.

✓ **Condición encontrada en el suministro con NIC XXXXXXXXX**

De conformidad con lo establecido en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, de la investigación e inspección realizadas, los hechos relevantes son los siguientes:

- En las fotografías presentadas por la distribuidora AES CLESA, se observó el punto de conexión en la acometida del inmueble, desde donde parte un conductor que ingresa a la vivienda, con destino a energizar una carga instalada en el lugar.
- Se determinó mediante el registro de los valores de corriente instantánea obtenidos por la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., como resultado de las mediciones efectuadas en la línea directa, que se tuvo una derivación de carga eléctrica instalada en el inmueble que impedía el correcto registro de la energía demandada en dicho suministro.

- De las fotografías presentadas, fue posible verificar que la carga conectada en dicha línea efectivamente correspondía a una máquina amasadora de pan, -argumento de la distribuidora-, la cual era utilizada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de arrendataria del inmueble al que se le provee el suministro de energía eléctrica con NIC XXXXXXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

✓ **Determinación del cálculo de recuperación de Energía Eléctrica No Registrada.**

Sobre la cantidad de CIENTO NOVENTA Y TRES 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$193.20), monto que incluye IVA, cobrado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrado, el CAU de la SIGET, determinó que dicho monto debe ser corregido, debido a las razones siguientes:

1. La distribuidora AES CLESA, determinó un período de 180 días, a fin de recuperar la energía que no fue registrada por el equipo de medición, el cual debe ser corregido, debido a que no consideró la información proporcionada por el señor Alvarado Escalante relativa a que el suministro en referencia fue utilizado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para uso residencial y de una panadería, y específicamente la línea fuera de medición fue utilizada para la conexión de una amasadora de pan, persona que -de conformidad con la documentación presentada- arrendó el inmueble desde el día once de agosto de dos mil quince.

Por lo que dicho período debe limitarse a quince días, correspondiente del once al veintiséis de agosto de dos mil quince, correspondiendo esta última fecha en la que se normalizó el suministro.

2. El monto en referencia no considera el valor promedio de las diferentes lecturas de corriente instantáneas registradas en la línea fuera de medición, es decir la carga que no estaba siendo medida o registrada, por el equipo de medición, consistente en una máquina amasadora de pan.

Dentro de ese contexto, dicho Centro con el fin de determinar la cantidad de la energía a recuperar por esa empresa distribuidora, consideró lo establecido en el artículo 5.2 la letra c) del procedimiento contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, y utilizó la cantidad de horas determinadas por la distribuidora AES CLESA para el uso de la máquina amasadora de pan, así como también, un factor de demanda del 100%, cuyo valor ha sido tomado del Código Eléctrico Nacional (NEC) específicamente en lo establecido en su artículo 220-20, tabla 220.20, obteniendo como valor de la cantidad de kWh que no estaban siendo registrados por el medidor del suministro bajo estudio, el siguiente:

$$2.39 \text{ Amperios} \times 120 \text{ Voltios} \times 300 / 1000 = 86 \text{ kWh}$$

De conformidad con lo anterior, el área técnica del CAU de la SIGET determinó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de 43 kWh, equivalente al monto de DIEZ 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$10.21).

**C. CONCLUSIÓN**

La prueba recabada por parte del área técnica del CAU de la SIGET, permite comprobar la comisión del hecho atribuido al usuario, pues se ha presentado evidencia fehaciente que comprueba la instalación de una línea directa fuera de medición, manipulación realizada por la usuaria final que se encontraba arrendando y residiendo en dicho inmueble en la fecha descrita, para que la energía eléctrica fuera consumida sin registro en el inmueble en cuestión.

Con base en lo antes expuesto, esta Superintendencia considera que el dictamen técnico del Centro de Atención al Usuario está debidamente fundamentado en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, 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, es procedente determinar que en el suministro de energía eléctrica con el NIC XXXXXXXXXX, existió una condición irregular consistente en una línea directa fuera de medición a la cual se encontraba conectada una máquina amasadora de pan, lo que impidió que el equipo de medición registrará el total de la energía eléctrica demandada en el inmueble ubicado  
XXX  
XXXXXXXXXX;

Determinar que la cantidad de CIENTO NOVENTA Y TRES 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$193.20) con IVA incluido, establecido por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., en concepto de recuperación de energía consumida y no registrada en el suministro de energía eléctrica con el NIC XXXXXXX, no es procedente, por lo cual deberá anular el mismo.

Establecer que la cantidad correcta que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., tiene derecho a recuperar en concepto de energía consumida y no registrada en el suministro de energía eléctrica con el NIC XXXXXXXXXX, corresponde a la cantidad de DIEZ 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$10.21) con IVA incluido.

**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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para el año dos mil quince, y la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXX existió una condición irregular consistente en una línea directa fuera de medición a la que se encontraba conectada una máquina amasadora de pan, situación que impedía que el equipo de medición registrará el total de la energía eléctrica demandada en el inmueble  
XXX  
XX;
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., tiene derecho a cobrar la cantidad de DIEZ 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$10.21) con IVA incluido, equivalente a la cantidad de 43 kWh, en concepto de Energía Consumida y No Registrada correspondiente al período que comprende del once al veintiséis de agosto del año dos mil quince.

Debido a que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., facturó inicialmente la cantidad de CIENTO NOVENTA Y TRES 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$193.20), con IVA incluido, y suscribió un convenio de pago a plazos con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, dicha distribuidora deberá realizar las acciones pertinentes a fin de reintegrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la cantidad de CIENTO OCHENTA Y CINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$185.78), con IVA e Intereses incluidos, de conformidad con el cálculo efectuado por el área técnica del CAU de la SIGET;

- c) Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe el cumplimiento a lo establecido en la letra b) de la parte resolutive de este proveído;
- d) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el CAU de la SIGET; y,
- e) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET; y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAR

**ACUERDO No. E-234-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del día dieciocho de julio del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en adelante también distribuidora CAESS, por su inconformidad con el cobro de la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,629.10), monto que incluye IVA, realizado en concepto de Energía No Registrada (ENR), por una presunta condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-002-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles presentara por escrito, por medio de su Apoderado o Representante Legal, los argumentos y posiciones relacionados al reclamo XXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo Acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) 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.

III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., remitió copia de un informe técnico rendido por su poderdante, mediante el cual respondió a la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-002-2016-CAU, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC XXXXXX, efectivamente existió una condición irregular, y que el cálculo de la energía eléctrica a recuperar corresponde a la cantidad de 7,951.00 kWh, equivalente a un monto de UN MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,629.10), con IVA incluido.

Adjunto a su escrito, el referido Apoderado agregó diversa información en formato digital con la que fundamentó 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 sería realizado por dicha instancia técnica.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-050-2016-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 estableciera la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida. Asimismo -de ser procedente-, debía verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada de conformidad a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, así como en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
- VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico requerido mediante el Acuerdo No. E-050-2016-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, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que efectivamente en el presente caso, existió una condición irregular comprobada por la empresa distribuidora CAESS y constatada por el personal técnico de este Centro de Denuncias de la SIGET, en vista que existió una alteración en el buen funcionamiento del medidor # XXXXXX, acción que puede afectar el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo estudio.*
- b) *Sin embargo, de acuerdo con el recálculo que este Centro de Denuncias de la SIGET ha efectuado, la CAESS deberá de cobrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **Ciento Sesenta y Ocho 85/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 168.85) con IVA incluido**, en concepto de **Energía Consumida y no Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- c) *Por consiguiente, la empresa distribuidora CAESS ha cobrado la cantidad de **Un Mil Cuatrocientos Sesenta 25/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 1,460.25) con IVA incluido**, en exceso al suministro en referencia, en 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 se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la irregularidad que afectaba el buen registro del equipo de medición, irregularidad que generó una disminución en la medición del consumo de energía eléctrica por existir una alteración en el buen funcionamiento del equipo de medición # XXXXXX, el cual impedía el registro total del consumo en el suministro.*
- b) *En ese sentido, con base a lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Un Mil Seiscientos Veintinueve 10/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 1,629.10) con IVA incluido**, que la CAESS ha cobrado en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica a nombre de XX, respecto al reclamo interpuesto por XX ante esta Superintendencia, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXX, ubicado en XX XXXXXXXX, es improcedente.*
- c) *Por consiguiente, la CAESS debe de cobrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **Ciento Sesenta y Ocho 85/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 168.85) con IVA incluido**, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXXX, ubicado en la dirección en referencia.*
- d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de la existencia de una condición irregular en el suministro bajo estudio, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor Cortez Beltrán, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la CAESS deberá de anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por este Centro de Denuncias de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de **Ciento Sesenta y Ocho 85/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 168.85) con IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET.*
- e) *La CAESS, 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 este Centro de Denuncias de la SIGET, en concepto de **Energía no Consumida y no Facturada**, 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, esta Superintendencia realiza 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 CAESS, S.A. de C.V., para el año 2015**

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**

Dicha normativa 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 suministros de los usuarios finales.

Asimismo, el referido procedimiento conceptualiza una condición irregular de la manera siguiente: *“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 le imputa la empresa distribuidora, 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 acorde 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 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 de un perito externo-, 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 verificación de la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con NIC XXXXXXXXXXXX;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad CAESS, 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.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXX, debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento aprobado mediante el Acuerdo No. 283-E-2011, y asimismo, debe determinar si el usuario ha incumplido con las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario correspondiente.

✓ **Condición encontrada en el suministro de energía eléctrica con NIC XXXXXX**

De conformidad con lo establecido en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, de la investigación e inspección realizadas, los hechos relevantes son los siguientes:

- ✓ De conformidad con el estudio de los históricos de consumo realizados, por el período que corresponde del mes de marzo de dos mil quince al mes de abril de este año, se evidenciaron variaciones considerables en el comportamiento de consumo.
- ✓ Con las pruebas presentadas por la distribuidora de energía eléctrica CAESS, S.A. de C.V., así como el análisis realizado a las mismas, se logró evidenciar que efectivamente en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXX existió una condición irregular, la cual consistió en la manipulación interna del equipo de medición No. XXXXXX, asociado al suministro en comento.

Lo anterior, debido a que dicho equipo de medición, presentó ambos sellos rotos y el integrador se encontraba fuera de nivel, separado de la carcasa y del eje del rotor, ocasionando ausencia total de registros de la energía que era demandada en el inmueble.

Por lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, esta Superintendencia tiene por comprobada la condición irregular encontrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXX.

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

Ahora bien, con relación al cálculo efectuado por la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., es necesario traer a cuenta lo dispuesto en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado a la distribuidora para el año dos mil quince, así como lo establecido en el numeral 5.2 letra a) del PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, que establecen que para el cálculo de ENR, se debe utilizar como base, el historial de registros mensuales correctos de consumo del suministro, por un período de recuperación de ciento ochenta días.

De acuerdo a tal parámetro, es fundamental establecer los registros mensuales correctos del suministro, y una vez determinado dicho dato, tomar una muestra de históricos recientes para calcular la energía consumida y no registrada. En ese entendido, los registros históricos correctos pueden ser previos o posteriores a la condición irregular, siempre y cuando se garantice que los datos sean recientes y muestren un comportamiento correcto del consumo.

En ese sentido, es preciso advertir que la distribuidora CAESS al realizar el cálculo de energía consumida y no facturada, incluyó diversos aparatos y equipos eléctricos que, por las condiciones en las que el área técnica del CAU de la SIGET las observó, no estaban en uso, así como de una lavadora que de acuerdo a las pruebas presentadas por el usuario, fue adquirida días previos de haber sido corregida la condición irregular comprobada, de conformidad con lo establecido en el informe técnico respectivo.

Asimismo, la distribuidora CAESS ocupó como base el censo de la carga eléctrica instalada obtenido en la inspección efectuada por su personal técnico, estableciendo que el valor de la energía a recuperar corresponde a la cantidad de 7,951.00 kWh, equivalente al monto de UN MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,629.10), IVA incluido, por un período de recuperación de ciento ochenta días correspondientes al período comprendido del ocho de abril al cinco de octubre del año dos mil quince.

En consideración a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia indicó que dicho cálculo debe ser corregido por no considerar los aspectos siguientes:

- Los parámetros establecidos en la letra b) del apartado 5.2., del Procedimiento contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, el cual indica que el censo de carga puede utilizarse cuando no exista historial de consumo o el mismo sea menor a tres meses.
- La determinación que la distribuidora tiene derecho a recuperar la ENR por un período que corresponde de 51 días, comprendido del quince de agosto al cinco de octubre de dos mil quince.

Lo anterior debido al tipo de irregularidad encontrada en el equipo de medición #XXXXXXX, la cual permitió la ausencia total de registros de la energía eléctrica que era demandada en el inmueble donde se encontraba instalado.

Asimismo, el área técnica del CAU de la SIGET, determinó como registros mensuales correctos los determinados por el referido equipo de medición, comprendidos entre el



Asimismo, es necesario determinar que la cantidad cobrada inicialmente por la distribuidora en concepto de recuperación de ENR, correspondiente a la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,629.10), monto que incluye IVA, es improcedente.

Por lo anterior, la referida distribuidora deberá anular el documento de cobro relacionado y generar uno nuevo por la cantidad determinada por el área técnica del CAU de la SIGET, por la suma de CIENTO SESENTA Y OCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$168.85), IVA incluido.

**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.; y, en la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia **ACUERDA**:

e) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la manipulación interna del equipo de medición No. XXXXXX, lo que impidió el registro correcto de la energía consumida en el inmueble ubicado en la XX.

f) Establecer que la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar en concepto de Energía Consumida y No Registrada la cantidad de CIENTO SESENTA Y OCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$168.85), IVA incluido, por el período comprendido entre el día quince de agosto al cinco de octubre del año dos mil quince, según el cálculo efectuado por el área técnica del CAU de la SIGET.

En ese sentido, debido a que XXXXXXXXXXXXXXXX no ha pagado la cantidad requerida inicialmente por la sociedad CAESS, 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, correspondiente a la suma de CIENTO SESENTA Y OCHO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$168.85), IVA incluido.

g) Requerir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, remita la documentación mediante la cual compruebe la realización de las acciones detalladas en la letra b) de esta Acuerdo.

h) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

i) Remitir una copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**ACUERDO No. E-238-2016-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por no estar conforme con la desconexión del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXX, instalado en el inmueble que su poderdante arrienda a la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V., ubicado en XXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, manifestó que el desacuerdo de su representado se debe a que el XXXXXXXXXXXXXXX, persona que solicitó la desconexión en la distribuidora, no es el propietario del inmueble donde reside su poderdante, ni representante de la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V., por lo que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., no tuvo que realizar la desconexión del suministro, de conformidad con el marco regulatorio del sector de electricidad.

A dicho escrito adjuntó la documentación siguiente:

- Copia simple del Testimonio de la Escritura Pública del Contrato de Arrendamiento de fecha diecinueve de julio del año dos mil siete, otorgado por la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V., a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ante los oficios del XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX, del inmueble ubicado en XXX XXXXXXXXXXXXXXX; y,
- Copia simple de la certificación emitida por el Centro Nacional de Registro el día trece de abril del año dos mil quince, en donde consta que el inmueble ubicado XXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pertenece a la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V., con un porcentaje de 100% de derecho de propiedad.

II. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, como gestión preliminar, envió una carta a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por XXXXXXXXXXXXXXX, con la finalidad de contar con más elementos de juicio, con base a los cuales se pudiera establecer el procedimiento respectivo para solucionar el presente diferendo.

III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida, señalando lo siguiente:

““““(...)

1. *Que no es cierto que el titular del servicio de energía eléctrica, (...) sea de persona diferente a la del señor Jesús Amado Campos, pues, en nuestros registros históricos el suministro siempre ha pertenecido a dicho cliente (...)*
2. *(...) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó la desconexión del NIS XXXXXXXXXXXXX, mismo que no ha sufrido ningún cambio en relación a su titularidad. Por lo tanto, DELSUR procedió a realizar la bajo del suministro, (...).*
3. *Que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titular del suministro, se presentó nuevamente a nuestra Agencia Merliot, a fin de presentar una carta en la que expresaba y solicitaba que no se procediera a contratar ningún tipo de suministro de energía eléctrica a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX o de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pues, el contrato de arrendamiento entre MIROLFEJA, S.A. de C.V., y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ya había sido declarado terminado o finalizado,(...). Bajo el anterior contexto factico, es asequible manifestarle que, mi representada desconocía hasta el día 28 de abril de 2016 sobre la existencia del contrato anteriormente relacionado y que la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V. era la propietaria del inmueble (...)””””*

Asimismo, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., adjuntó a su escrito copia simple de la sentencia emitida por el Juzgado de lo Civil de Santa Tecla, el día dieciocho de marzo del año dos mil dieciséis, en la cual se declaró la terminación del contrato de arrendamiento celebrado el día diecinueve de julio de dos mil siete, entre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V.

- IV. Respecto de lo anterior, esta Superintendencia considera pertinente realizar las consideraciones siguientes:

#### **MARCO APLICABLE**

##### **•Ley de Creación de la SIGET y Ley General de Electricidad**

De conformidad con el artículo 5 literales a), c), h) y r) de la Ley de Creación de la SIGET, son atribuciones de esta Superintendencia: Dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones; Requerir y obtener de las personas que realicen actividades en los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos; y, Realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

El artículo 1 de la Ley General de Electricidad establece que dicha Ley norma las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica. El artículo 2 letra e) de la misma Ley, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros, el siguiente objetivo: Protección de los derechos de los usuarios.

Por su parte, en el artículo 1 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente, se establece que el contrato de suministro de energía eléctrica: Es el acuerdo escrito por medio del cual un distribuidor que actúa como comercializador se obliga a entregar energía eléctrica al usuario final, en forma continua durante un plazo determinado, por un precio y condiciones fijadas en este pliego y otras regulaciones vigentes.

Si la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios finales se está realizando sin existir un contrato de adhesión o de suministro, se entenderá que el suministro se está realizando de conformidad con este pliego tarifario.

El artículo 2 de los mismos Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año dos mil dieciséis, dispone que los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato.

Asimismo, los artículos 21 y 22 de dichos Términos y Condiciones establecen:

““(…)

*Art. 21.- Un corte definitivo del suministro implicará el retiro de la acometida y del equipo de medición, y podrá realizarse en los siguientes casos:*

- a) A solicitud del usuario final;*
- b) A solicitud del propietario del inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Inquilinato;*
- c) Cuando el Distribuidor hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 19 de este pliego, y si transcurridos seis meses desde la fecha de la suspensión, el usuario final no hubiere solicitado la reconexión del mismo; y,*
- d) Cuando el Distribuidor hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 19 de este pliego, y el usuario final se conecta nuevamente, sin autorización, y sin haber solventado las causas que motivaron la suspensión.*

*Art. 22.- En caso que el usuario final solicite al Distribuidor una desconexión temporal del servicio o un corte definitivo del mismo, deberá hacerlo por escrito y comprobar la titularidad del derecho que lo habilite. El distribuidor registrará dicha solicitud, entregará una constancia impresa de ésta y luego de verificar la legalidad de la documentación que prueba la titularidad, deberá proceder a la desconexión o corte, a más tardar ocho días hábiles después de recibida la misma. Además, deberá notificar en el inmueble la desconexión o corte por lo menos tres días antes de realizarla. (...)”””*

El artículo 13 del PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, establece que a solicitud de los usuarios finales, la SIGET resolverá los reclamos y requerirá la información relacionada con el reclamo a la distribuidora, analizará la información proporcionada sobre los reclamos planteados, en función de los antecedentes con que cuenta. De considerar que posee los elementos de juicio necesarios, resolverá previo al procedimiento correspondiente, debiendo la Distribuidora acatar lo resuelto en el plazo que la SIGET disponga. De no presentar la información o prueba de descargo por parte de la



distribuidora, SIGET tomará por cierto lo establecido por el usuario final en el reclamo en los puntos respectivos.

### ANALISIS DEL CASO

Para iniciar el presente análisis, debe exponerse que una vez examinada la documentación presentada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como la presentada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., esta Superintendencia cuenta con la información necesaria para emitir un pronunciamiento de fondo sobre el reclamo planteado.

Por lo tanto, para abordar el reclamo en cuestión, es conveniente exponer que el artículo 21 de los Términos y Condiciones aplicables para el año dos mil dieciséis, toma en cuenta y brinda iguales derechos tanto al usuario final -literal a)-, como al propietario del inmueble-literal b)-, para que ambas figuras puedan solicitar un corte definitivo del suministro.

Por otra parte, el artículo 22 de los mismo Términos y Condiciones, establece la obligación de la distribuidora de comprobar que exista un legítimo derecho de la persona que solicita el corte del suministro. Pues de no cumplir con lo anterior, la acción de la distribuidora, sería contraria a la teleología que rige el sector de electricidad, en la que tiene como principal objetivo, el fomento del acceso al suministro de energía eléctrica para todos los sectores de la población y la protección de los derechos de los usuarios - Artículo 2 de la Ley General de Electricidad.-

En este punto, debe recalarse que el ordenamiento jurídico habilita a la empresa distribuidora a cortar definitivamente el servicio de energía eléctrica, cuando lo solicite el propietario del inmueble. Sin embargo, al ser un servicio básico, dirigido a procurar la atención de necesidades individuales o conjuntas, de interés público y relativo al bien común, cuando se está frente a un caso como el presente, debe comprobarse que dicha facultad no esté siendo ejercida de forma arbitraria.

Aclarado lo anterior, en el expediente de mérito, se encuentra agregada copia de la sentencia del Juzgado de lo Civil, de Santa Tecla, en la cual se estableció lo siguiente:

““(…) I. Declárase la terminación del contrato de arrendamiento celebrado el día diecinueve de julio de dos mil siete, entre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y la sociedad Mirolfeja, Sociedad Anónima de Capital Variable, respecto del inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; II. Ordenase la desocupación de parte XXXXXXXXXXXXXXXX, del inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; III. Condenase a XXXXXXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXXXXXX, a pagar a la sociedad Mirolfeja, Sociedad Anónima de Capital Variable la cantidad de CINCUENTA MIL SETECIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (...)””

Debe traerse a colación que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., se limitó a informar a esta Superintendencia que hasta el día veintiocho de abril del presente año, desconocía la existencia del contrato de arrendamiento antes relacionado; y, que la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V., es la propietaria del inmueble ubicado en

XX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En razón de lo anterior, esta Superintendencia determina que ha quedado demostrado lo siguiente:

- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, -en la fecha que solicitó a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que desconectara el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXX-, no era el propietario del inmueble ubicado en XXX XXXXX; y,
- La solicitud XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no se encuentra respaldada con documentación en donde conste o se compruebe que haya actuado en representación de la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V.

En concordancia con lo expuesto, debe enfatizarse a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., que no debe realizar una mera labor mecánica de cotejo de datos entre el que solicita la desconexión y su base de datos, debiendo indagar ante este tipo de solicitudes, que el solicitante sea el actual propietario; y verificar si existe un conflicto no resuelto sobre el derecho de propiedad o derecho de habitar el inmueble.

Ante tal omisión debe exponerse que, de conformidad con el artículo 21 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicables para el año dos mil dieciséis, la solicitud de corte definitivo, como elemento indispensable para que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., ejecute dicha acción es que ésta sea solicitada por el propietario del inmueble. -Lo cual debe ser comprobado por la empresa distribuidora-.

Al no haberse comprobado por parte de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no era el propietario ni actuaba en representación de la sociedad MIROLFEJA, S.A. de C.V., el corte definitivo realizado por la distribuidora, no cumplió con lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año dos mil dieciséis.

Consecuentemente, la empresa distribuidora debiera conectar, bajo su costo, el servicio de energía eléctrica del suministro identificado con el NIS XXXXXXXX, pudiendo realizar el corte únicamente cuando exista alguna de las causales establecidas en el artículo 21 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifarios vigente para el año dos mil dieciséis.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, y de conformidad con el marco regulatorio expuesto, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Establecer que el corte del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXX realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., a solicitud XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no se encuentra debidamente justificado, de conformidad con lo regulado en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año dos mil dieciséis.
- b) La sociedad DELSUR, S.A. de C.V., deberá realizar la reconexión -bajo su costo- del servicio de energía eléctrica brindado a través del suministro identificado con el NIS XXXXXXXX, pudiendo realizar el corte únicamente cuando exista alguna de las causales establecidas en el

artículo 21 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año dos mil dieciséis.

- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.
- d) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*

**ACUERDO No. E-251-2016-CAU**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del día diez del mes de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, antes XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por considerar que la desconexión del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXX, ubicado en XXX, solicitada por XXX, es arbitraria, debido a que tiene derechos adquiridos sobre el mencionado inmueble, que derivan de la sentencia de divorcio emitida por el Juez de Familia de Santa Tecla el día veinticinco de junio del año dos mil quince, en la cual se otorgó a su favor el cuidado personal de dos menores de edad, y se declaró el inmueble en cuestión como bien de uso familiar.

II. Por medio del Acuerdo No. E-243-2015-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““(…) a) Conceder audiencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, se manifieste por escrito respecto del reclamo presentado por XXX. Para tal efecto debe remitirse al referido XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, copia de la documentación relacionada al reclamo del mérito.

b) Conceder audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, se manifieste por escrito respecto del reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; especificando las razones técnicas y jurídicas para realizar la desconexión del suministro del servicio de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXX. Para tal efecto debe remitirse a la empresa distribuidora copia de la documentación relacionada al reclamo del mérito.

c) Ordenar a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., que mientras se emita un pronunciamiento de fondo sobre la legalidad o no de la desconexión del servicio de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXX, a más tardar al día siguiente de notificado este Acuerdo, deberá realizar la reconexión de dicho suministro, lo que comprende, la obligación de instalar los equipos de medición que fueron retirados, sin cargo adicional alguno para la usuaria.

d) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la evacuación de las audiencias otorgadas XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., determine la necesidad o no de intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo, y en caso que no sea necesario, indique que dicho Centro realizará investigación que corresponde. (...)””

III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, respondió la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-243-2015-CAU, manifestando lo siguiente:

“““(…) la base legal para admitir el reclamo presentado y dar por ciertas todas las aseveraciones presentadas en copias simples, infringiendo de esta manera el régimen jurídico de los instrumentos públicos para la validez de los actos o contratos, es decir que las fotocopias no son las pruebas en ningún proceso administrativo. (...) El fallo en comento se encuentra impugnado porque el pasado 7 de agosto del presente año, presente al Juzgado de familia un recurso de Apelación contra la sentencia definitiva, por lo que la resolución no ha quedado ejecutoriada, no ha adquirido la calidad de cosa juzgada (...) Además deseo hacerle de su conocimiento que el propietario de la vivienda XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha promovido en el Juzgado de lo Civil de Santa Tecla un Proceso Común Declarativo Reivindicatorio o Acción de Dominio en contra XXXXXXXXXXXXX y esta demanda fue admitida el paso 17 de julio del presente año. (...).”””

Con fundamento en lo anterior, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó se revoque el Acuerdo No. E-243-2015-CAU, hasta que la Cámara de Familia resuelva. También solicitó que se conceda audiencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX propietario del inmueble donde habita XXXXXXXXXXXXXXX.

IV. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito exponiendo que a fin de cumplir lo establecido en la letra c) de la parte resolutive del Acuerdo No. E-243-2015-CAU, realizó una inspección técnica al inmueble en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, constatando que no existía punto donde anclar la acometida respectiva; por lo que se informó a la usuaria que tenía que colocar un perno argolla o clevis; y, cuando lo hiciera se comunicara con la distribuidora a fin de ejecutar la conexión del servicio.

V. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, con base en la información presentada por las partes intervinientes, determinó que no es necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo interpuesto.

VI. Por medio del Acuerdo No. E-308-2015-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…) a) Declarar inadmisibles las revocatorias presentadas por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día veintisiete de agosto de este año, en contra del Acuerdo No. E-243-2015-CAU, por haber sido interpuestas fuera de tiempo.

b) Iniciar un procedimiento para la resolución del reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con base al PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO.

c) Conceder audiencia a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, para que presenten de forma escrita los argumentos y posiciones adicionales que estimen convenientes, respecto al reclamo de mérito, adjuntando la documentación necesaria que permita justificarlas y comprobarlas.

d) Reiterar que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tiene derecho a que se le suministre el servicio de energía eléctrica en el inmueble ubicado en

XXX  
XX.

e) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que tomando como base la documentación recolectada así como las posiciones y argumentaciones brindadas por las partes, rinda un informe técnico y jurídico en el cual establezca si la desconexión del servicio de energía en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX fue efectuada respetando lo establecido en la Ley General de Electricidad, su Reglamento y demás normas aplicables. (...)*””””

VII. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un escrito al cual adjuntó copia de la sentencia de la Cámara de Familia de la Sección de Occidente, en la cual se revoca el punto mediante el cual se estableció el uso de la vivienda familiar a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en virtud de que dicho inmueble ya no le pertenece al mismo, sino XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

VIII. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito exponiendo que el derecho actualmente adquirido por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debe ser reconocido a partir del momento en que se dictó la sentencia definitiva y fuera declarada firme por parte del Juzgado de Familia correspondiente, acontecimiento que nunca fue del conocimiento de su representada por inexistente al momento en que el titular del suministro solicitó la desconexión del servicio.

IX. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un escrito en el cual expuso que en su calidad de propietario del inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, solicita el corte definitivo del suministro de energía eléctrica en el referido inmueble.

X. Por su parte, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un escrito manifestando que ha interpuesto un recurso de Casación ante la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia, en contra de la sentencia emitida por la Cámara de Familia de la Sección de Occidente. Debido a lo anterior, solicitó que se mantenga la conexión del servicio de energía eléctrica en el inmueble donde reside con sus hijos.

Adjuntó a dicho escrito, copia simple del recurso presentado ante la Cámara de Familia de la Sección de Occidente contra la sentencia emitida el día dos de octubre del año dos mil quince, para que sea remitida y tramitada ante la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia.

XI. La Unidad de Asesoría Jurídica del CAU de la SIGET, rindió el informe jurídico solicitado en el Acuerdo E-104-2016-CAU, concluyendo lo siguiente:

*““(…) Amparándose en el marco regulatorio expuesto, esta Unidad de Asesoría Jurídica del CAU de la SIGET, es del criterio que la acción de corte definitivo del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXX solicitada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y efectuada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., se realizó incumpliendo con lo establecido en la Constitución de la República y en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año dos mil catorce, debido a que en la fecha en que fue solicitado el corte, el inmueble al cual se le proveía el servicio no era propiedad del referido XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*

*Por otra parte, existiendo una pronunciamiento por el órgano judicial competente, en el cual se revoca el uso de la vivienda familiar otorgada a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, al XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX y X menor de edad XXXXXXXXXXX, ambos XXXXXXX; el XXXX XXXXXXXXXXXXXXX, se encuentra habilitado –por dicha sentencia y por su calidad de actual de propietario del inmueble- para solicitar a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., la desconexión del servicio de energía eléctrica instalado en el inmueble ubicado en XXX XXXXXXX.(...)””””*

XII. Por su parte, el área técnica del CAU de la SIGET, estableció en su informe lo siguiente:

*““(…) b) Mediante información presentada por la empresa distribuidora DELSUR, así como también de la información proporcionada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se evidenció que la desconexión del servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS XXXXXXX, efectuada en el año 2014, se encuentra relacionada con aspectos vinculados a problemas familiares, el cual está asociado con la titularidad del derecho de propiedad del inmueble donde se ubica el servicio de energía eléctrica que fue desconectado. (...)””””*

XIII. Con base en los antecedentes expuestos, esta Superintendencia considera procedente realizar las valoraciones siguientes:

**A. MARCO NORMATIVO**

En el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET se determina que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Por su parte, los artículos 1 y 3 de la Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

El artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios.

Por su parte, en el artículo 1 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año dos mil catorce, se establece que el contrato de suministro de energía eléctrica: Es el acuerdo escrito por medio del cual un distribuidor que actúa como comercializador se obliga a entregar energía eléctrica al usuario final, en forma continua durante un plazo determinado, por un precio y condiciones fijadas en este pliego y otras regulaciones vigentes.

Si la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios finales se está realizando sin existir un contrato de adhesión o de suministro, se entenderá que el suministro se está realizando de conformidad con este pliego tarifario.

El artículo 2 de los mismos Términos y Condiciones, dispone que los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las

normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato.

De igual forma, en los artículos 22 y 23 de dichos Términos y Condiciones establecen:

“(…)

*Art. 22.- Un corte definitivo del suministro implicará el retiro de la acometida y del equipo de medición, y podrá realizarse en los siguientes casos:*

- a) A solicitud del usuario final;*
- b) A solicitud del propietario del inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Inquilinato;*
- c) Cuando el Distribuidor hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y si transcurridos seis meses desde la fecha de la suspensión, el usuario final no hubiere solicitado la reconexión del mismo; y,*
- d) Cuando el Distribuidor hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y el usuario final se conecta nuevamente, sin autorización, y sin haber solventado las causas que motivaron la suspensión.*

*Art. 23.- En caso que el usuario final solicite por escrito o en forma personal al Distribuidor una desconexión temporal del servicio o un corte definitivo del mismo, éste deberá proceder a más tardar tres días después de recibida la solicitud. Si finalizado dicho período, el Distribuidor no ha efectuado la desconexión, ésta podrá ser realizada por el usuario final o por terceros, siempre y cuando estén debidamente calificados para ello.*

*Cuando el usuario final presente la solicitud para la desconexión del servicio personalmente, o por medio de representante legal o apoderado, el Distribuidor registrará dicha solicitud y entregará una constancia impresa de ésta al usuario final. En este caso, el usuario, su representante legal o apoderado, deberá presentar la documentación que lo identifique plenamente y dejar una fotocopia de dichos documentos, la cual se anexará al expediente correspondiente. (...)*””””

## **B. ANALISIS**

Del marco normativo expuesto, se desprende que esta Superintendencia debe garantizar que la generación, transmisión, distribución y comercialización del servicio público de energía eléctrica, se realice en aras del bienestar de todos los ciudadanos.

Bajo dicho contexto, esta Superintendencia es del criterio que en atención a la trascendencia que el servicio público de energía eléctrica reporta para todos los usuarios que se ven beneficiados por éste, es necesario que se fomente el acceso al suministro del mismo a favor de todos los sectores de la población y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, en razón de los principios contemplados en el artículo 2 letras d) y e) de la Ley General de Electricidad.

Por lo tanto, para abordar el reclamo en cuestión, es conveniente exponer que el artículo 22 de los Términos y Condiciones aplicables para el año dos mil catorce, toma en consideración y brinda iguales derechos tanto al usuario final -literal a)-, como al propietario del inmueble-literal b)-, para que ambas figuras puedan solicitar un corte definitivo del suministro.



Por otra parte, el artículo 23 de los mismos Términos y Condiciones, establece la obligación de la distribuidora de comprobar que exista un legítimo derecho de la persona que solicita el corte del suministro. Pues de no cumplir con lo anterior, la acción de la distribuidora, sería contraria a la teleología que rige el sector de electricidad, en la que tiene como principal objetivo, el fomento del acceso al suministro de energía eléctrica para todos los sectores de la población y la protección de los derechos de los usuarios, antes referidos.

En este punto, debe recalarse que el ordenamiento jurídico habilita a la empresa distribuidora a cortar definitivamente el servicio de energía eléctrica, cuando lo solicite el propietario del inmueble. Sin embargo, al constituir un servicio básico, dirigido a procurar la atención de necesidades individuales o conjuntas, de interés público y relativo al bien común, cuando se está frente a un caso como el presente, debe comprobarse que dicha facultad no esté siendo ejercida de forma arbitraria.

Bajo el lineamiento anterior, para el caso en análisis, en la tramitación del procedimiento de mérito, se ha constatado que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, si bien al momento de solicitar el corte definitivo del suministro de energía eléctrica ante la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., se encontraba registrado como el titular del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, no era usuario del mismo, ni propietario del inmueble al cual se le provee el servicio.

Por lo expuesto, debe traerse a colación que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., se limitó a informar a esta Superintendencia que al momento de realizar la desconexión del suministro de energía eléctrica (quince de noviembre de dos mil catorce), que provee el servicio al inmueble ubicado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, solicitada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, desconocía la existencia de la sentencia emitida por el Juzgado de Familia de Santa Tecla, en la cual se otorgó el uso de la vivienda familiar a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a que la misma se emitió con fecha posterior - veinticinco de junio de dos mil quince-.

Por otra parte, consta en el expediente administrativo de mérito, copia de la Escritura Pública celebrada el día tres de febrero de dos mil catorce, ante los oficios XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en donde consta la venta del inmueble en referencia por parte XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a favor del XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Asimismo consta la razón y constancia de inscripción de dicha compraventa en el Centro Nacional de Registros de la Primera Sección del Centro.

En razón de lo anterior, esta Superintendencia determina que ha quedado demostrado que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, -en la fecha que solicitó a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., que desconectara el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX-, no era el propietario del inmueble XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existiendo adicionalmente en trámite, un proceso judicial relativo al derecho de uso de habitación del mismo.

En concordancia con lo expuesto, debe enfatizarse a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., que no debe realizar una mera labor mecánica de cotejo de datos entre el que solicita la desconexión y su base de datos, debiendo indagar ante este tipo de solicitudes, que el solicitante sea el actual propietario; y verificar si existe un conflicto no resuelto sobre el derecho de propiedad o derecho de habitar el inmueble.

Ante tal omisión debe retomarse nuevamente que, de conformidad con el artículo 22 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicables para el año dos mil catorce, la solicitud de corte definitivo, como elemento indispensable para que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., ejecute dicha acción es que ésta sea solicitada por el propietario del inmueble. -Lo cual debe ser comprobado por la empresa distribuidora-

En ese sentido y conforme a la documentación agregada al procedimiento de mérito, y habiéndose \_\_\_\_\_ comprobado \_\_\_\_\_ que XXX, es el propietario del inmueble en donde se encuentra ubicado el suministro en análisis; se determina que le corresponde exclusivamente a él, realizar las gestiones ante la distribuidora para que desconecten el servicio de energía eléctrica en cuestión.

En este punto, debe exponerse que la habilitación XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para solicitar el corte referido no reside únicamente en su calidad de propietario del inmueble, sino que es respaldada por la sentencia de la Cámara de Familia de la Sección de Occidente de fecha dos de octubre del año dos mil quince, en la cual revocó a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el uso de la vivienda \_\_\_\_\_ ubicada \_\_\_\_\_ en XXX XXXX.

En ese orden de ideas, XXXXXXXXXXXXXXX, de considerarlo procedente, se encuentra facultado para apersonarse a las oficinas de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., a solicitar el corte definitivo del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXX.

### **C. CONCLUSIÓN**

En virtud de lo establecido por los informes técnico y jurídico rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta Superintendencia considera pertinente determinar que el corte definitivo del servicio de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXX efectuado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., a solicitud del señor Juan Carlos Espinoza Aguilar no fue realizado de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año dos mil catorce.

Por otra parte, corresponde establecer que el corte del suministro en cuestión, únicamente puede ser solicitado por XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX, legítimo propietario del inmueble ubicado \_\_\_\_\_ en XXX XXXX, facultad amparada también -a la fecha-, por la sentencia de la Cámara de Familia de la Sección de Occidente de fecha dos de octubre del año dos mil quince.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico rendido por el departamento técnico y el informe jurídico de la Unidad Jurídica del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Establecer que el corte del suministro de energía eléctrica del servicio identificado con el NIS 1026796 realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., a solicitud XXX, no se encuentra debidamente justificado, de conformidad con lo regulado en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año dos mil catorce.



**ACUERDO No. E-253-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas del día nueve de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 TREINTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$633.39), IVA incluido, facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR) equivalente a 3,069.00 kWh, bajo la presunta existencia de una condición irregular que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XX.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-097-2015-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia, para que una vez vencido el plazo otorgado a la citada distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; o en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizará la investigación correspondiente.

- III. El día veinticuatro de marzo de dos mil quince, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida, concluyendo que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX.

No obstante lo anterior, manifestó que su poderdante hizo una revisión del caso, identificando una inconsistencia en la memoria del cálculo, estimando que el monto a recuperar asciende a la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIOCHO 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 328.59) en concepto de recuperación de Energía No Registrada y no de SEISCIENTOS TREINTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$633.39), IVA incluido, como inicialmente se cobró.

Debido a que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX pagó la cantidad total requerida inicialmente en concepto de ENR, su poderdante reintegraría a la cuenta del usuario por medio de nota de crédito, la cantidad de TRESCIENTOS CUATRO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$304.80).

Asimismo, el referido Apoderado presentó en forma impresa y digital diversa información con la que fundamentó sus alegatos.



Facturada por una Condición Irregular en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- d) *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 Ciento Tres 02/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$103.02), con IVA incluido, lo cual debe ser reintegrado XXX.*

### DICTAMEN

Con base a la normativa aplicable y al 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 irregularidad que afectaba el buen registro del equipo de medición, irregularidad que generó una disminución en la medición del consumo de energía por existir una unión entre la fase A de la acometida de suministro con la fase A de la acometida de carga y, una unión entre la fase B de la acometida de suministro con la fase B de la acometida de la carga.*
- b) *La EEO deberá de efectuar el cobro en concepto de una condición irregular en suministro de energía eléctrica, instalado e identificado por la empresa distribuidora por el NIC XXXXXXXXXX, la cantidad de **Doscientos Veinticinco 57/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$225.57)**, con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a una cantidad de **756 kWh**, asociada al período comprendido entre el 23 de mayo de 2014 hasta el 19 de noviembre de 2014.*
- c) *Por consiguiente, la EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **Ciento tres 02/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$103.02)**, con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y no Facturada, al suministro a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con el NIC XXXXXXXXXX, ubicado en XXX. (...)" "*

VIII. 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 Superintendencia 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; en 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 conformidad 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., para el año dos mil catorce**

El artículo 6 de los Términos y Condiciones contenidos en los Pliegos Tarifarios 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 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 la finalidad de impedir el correcto registro 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, 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, 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**

En el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte esta Superintendencia, y de conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se establecen como derechos básicos de los consumidores o usuarios, 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 Institución.

#### **B. CASO CONCRETO.**

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 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 ese sentido, 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:

- 1) 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 XXXXX;
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad EEO, S.A. de C.V.; y,
- 3) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga 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, 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.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

✓ **Condición encontrada en el suministro de energía eléctrica con NIC XXXXXXXX**

Para la elaboración del dictamen final contenido en el informe técnico en referencia, el CAU de la SIGET se basó esencialmente en los hechos siguientes:

- En la inspección realizada, se determinó que el censo de carga instalada en dicho suministro, posee una demanda de potencia total de 3.86 kW y un promedio de consumo de energía eléctrica de 348 kWh mensual.
- Al realizar un análisis de los históricos de consumo, en el suministro en referencia, se verificó que los valores obtenidos durante los periodos de enero a junio de dos mil catorce y de julio de dos mil catorce a enero de dos mil quince, oscilaron entre los 299.5 kWh y 163.7 kWh, respectivamente, siendo incongruentes.
- Con las pruebas presentadas por la distribuidora de energía eléctrica EEO, S.A. de C.V., y el análisis realizado a las mismas y al caso en concreto, se logró evidenciar que efectivamente existió una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificada con el NIC XXXXXXXX, que consistió en una conexión tipo puente que unía las fases de la acometida (A y B) y las fases de carga del suministro eléctrico antes descrito.
- Tal condición irregular impidió que parte del consumo de energía eléctrica fuera registrado por el equipo de medición No. XXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XXX.

✓ **Determinación del Cálculo de recuperación de energía eléctrica no registrada**

En este apartado, es necesario traer a cuenta lo dispuesto en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios y en el numeral 5.2 letra a) del PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, que establecen que para el cálculo de ENR, se debe utilizar como base, el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo del suministro del usuario final, por un período de recuperación de ciento ochenta días.

De acuerdo a dicho criterio, el punto fundamental es lograr establecer los registros mensuales correctos del suministro, y una vez determinado tal dato, tomar una muestra de históricos recientes para calcular la energía consumida y no registrada. En ese entendido, los registros históricos correctos pueden ser previos o posteriores a la condición irregular, siempre y cuando se garantice que los datos sean recientes y muestren un comportamiento correcto del consumo.

Lo anterior, debido a que el censo de carga es un valor que se obtiene como una referencia y dependerá del criterio que se utilice en la determinación de las horas de uso que se le asigne a cada equipo eléctrico.

En ese sentido, la distribuidora EEO, al realizar el cálculo de energía consumida y no facturada, tomó como base el censo de la carga eléctrica instalada en el inmueble, obtenido en la inspección efectuada por el personal de dicha distribuidora, arrojando como resultado la cantidad de 340.00 kWh mensual; por lo que estableció que el total de energía a recuperar, corresponde a la cantidad de 1,064 kWh, equivalente al monto de TRESCIENTOS VEINTIOCHO 59/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$328.59), con IVA incluido, por el período comprendido entre el veintitrés de mayo al diecinueve de noviembre de dos mil catorce.

Al respecto, el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET indica lo siguiente:

“(…)

*Respecto a lo anterior, y de acuerdo a las valoraciones realizadas por este Centro de Denuncias de la SIGET, somos de la opinión que en el presente caso, la energía no facturada que ha estimado la EEO utilizando el valor obtenido con base al censo de la carga eléctrica instalada, no es aceptable (...)*

*Por lo tanto, con la finalidad de calcular el valor de la energía consumida y que no fue facturada en el suministro en comento, fue considerado el historial de consumo que se ha registrado en el equipo de medición durante el periodo del 12 de diciembre del dos mil trece al 10 de junio de dos mil catorce. (...)*”

En tal sentido, como lo establece el Procedimiento citado y con el objetivo de obtener una cifra certera de recuperación de energía, el área técnica de dicha instancia efectuó el análisis de los valores de consumo obtenidos, tomando como base del recalcu, el historial de registros correctos del suministro bajo análisis, considerados del doce de diciembre de dos mil trece al diez de junio de dos mil catorce, obteniendo la cantidad de 756.00 kWh, correspondiente a ciento ochenta días.

Con base en lo anterior, el CAU de la SIGET determinó que la distribuidora tiene derecho de cobrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la suma de DOSCIENTOS VEINTICINCO 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$225.57), IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada.

Debido a que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pagó la cantidad inicialmente requerida por la sociedad EEO, S.A. de C.V., en concepto de ENR, por el monto de TRESCIENTOS VEINTIOCHO 59/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$328.59), la referida distribuidora deberá reintegrar al usuario, por medio de un cheque, la cantidad de CIENTO DIECISIETE 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$117.29), con IVA e intereses incluidos.

### **C. CONCLUSIÓN**

Como se indicó anteriormente, la resolución final al presente caso tiene como fundamento el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET; en ese sentido, esta Superintendencia considera pertinente validar y adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo procedente declarar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, a nombre

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular, que consistió en una conexión tipo puente que unía las fases de la acometida (A y B) y las fases de carga del suministro eléctrico antes descrito; dicha acción impidió que se registrará el total de la energía consumida en el inmueble ubicado XXX.

Por lo anterior, con fundamento en los hechos descritos, y de conformidad con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, al tenerse por comprobada la condición irregular encontrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., se determina que la misma tiene el derecho de recuperar en concepto de Energía Consumida y No Registrada la cantidad de 756.00 kWh, equivalente a la suma de DOSCIENTOS VEINTICINCO 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$225.57), IVA incluido, según el recálculo efectuado por el área técnica del CAU 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 3016403, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una conexión tipo puente que unía las fases de la acometida (A y B) y las fases de carga del suministro eléctrico, situación que ocasionó el registro incorrecto de la energía demandada por los equipos y aparatos eléctricos instalados en el inmueble ubicado XXX.
- b) Establecer que la cantidad cobrada inicialmente por la distribuidora EEO, S.A. de C.V., en concepto de Energía Consumida y No Registrada por 1,064 kWh, equivalente al monto de TRESCIENTOS VEINTIOCHO 59/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$328.59), no es procedente.
- c) Declarar 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 756.00 kWh, equivalente al monto de DOSCIENTOS VEINTICINCO 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$225.57), IVA incluido, por un período de recuperación de ciento ochenta días (180), correspondiente del veintitrés de mayo al diecinueve de noviembre del año dos mil catorce, según el cálculo efectuado por el área técnica del CAU de la SIGET.

En ese sentido, la distribuidora EEO, S.A. de C.V., deberá reintegrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por medio de un cheque, la cantidad de CIENTO DIECISIETE 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$117.29), con IVA e intereses incluidos.

- d) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico con referencia IT-031-29,189; rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Asimismo a la notificación del usuario, deberá anexarse una copia del escrito presentado por la referida distribuidora el día veintiocho de abril del año dos mil quince.

- e) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*

## ACUERDO No. E-262-2016-CAU

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día quince de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, expresando actuar en representación de la sociedad SAAM RECYCLING, S.A. de C.V., interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., aduciendo que los daños sufridos el día once de julio de dos mil quince en un Transformador de 50 KVA, marca PROLEC, Número de Serie M13E22069, se produjeron por un corte de energía eléctrica y variaciones en los niveles de la red de Media Tensión de dicha distribuidora, afectando el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XX.
- II. Como acto previo para iniciar el trámite del reclamo presentado, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-227-2016-CAU, por medio del cual se previno XX, para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho proveído, presentara un escrito en el cual incorporara la información siguiente:
  - La documentación pertinente por medio de la cual acreditara la calidad con la que actúa, debido a que no se agregó documentación alguna por medio de la cual se comprobara que posee facultades para representar a la sociedad SAAM RECYCLING, S.A. de C.V., titular del suministro de energía eléctrica; o bien, que su reclamo fuera ratificado por la persona que ostenta la facultad de representar legalmente a la misma.
  - La descripción detallada de los daños reclamados, precisando respecto a los mismos una valoración económica, debiendo especificar la compensación requerida y adjuntar toda la documentación de respaldo pertinente; y,
  - El compromiso de pagar el cincuenta por ciento (50%) de los honorarios de perito externo, en caso que se determine -con posterioridad-, que es necesaria su contratación para la resolución del reclamo correspondiente.

En el mismo Acuerdo, se aclaró al reclamante que de no cumplir en el plazo otorgado con la prevención realizada, el reclamo presentado se declararía inadmisibile, con base a lo establecido en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**.

- III. Según consta en el expediente administrativo de mérito, el Acuerdo No. E-227-2016-CAU, fue notificado el día veinte de julio de este año, por lo que el plazo para subsanar la prevención contenida en el mismo, venció el veinticinco del mismo mes y año.

Al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Superintendencia, se verificó que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no presentó escrito alguno para subsanar la prevención correspondiente.

IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia estima necesario realizar las valoraciones siguientes:

El artículo 84 de la Ley General de Electricidad, dispone que la SIGET podrá establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos, artefactos o instalaciones.

Sobre la base de dicha facultad, la SIGET emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, publicada en el Diario Oficial No. 131, Tomo 404, de fecha dieciséis de julio de dos mil catorce, la cual tiene como objeto establecer el procedimiento para la compensación por daños económicos o a equipos, artefactos o instalaciones surgidos en el marco de las relaciones jurídicas del sector eléctrico entre un operador y un usuario final.

El artículo 1 de la citada Normativa preceptúa que dicho procedimiento será aplicable en los reclamos interpuestos contra operadores cuando el usuario considere que los daños a equipos se derivaron de las condiciones técnicas de la prestación del servicio de energía eléctrica.

Bajo dicha disposición, esta Superintendencia conoce y resuelve los reclamos por daños sufridos a equipos eléctricos de conformidad con lo regulado en dicha Normativa, ya que la misma establece el procedimiento idóneo para lograr determinar si es procedente o no la compensación por daños económicos reclamada por los usuarios.

En este punto debe señalarse que el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, al tener como pretensión que se establezca si la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tuvo responsabilidad en los daños ocurridos en un Transformador de 50 KVA, marca PROLEC, Número de Serie M13E22069 propiedad de la sociedad SAAM RECYCLING, S.A. de C.V., dicho reclamo debe cumplir con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Normativa mencionada.

Debido a lo anterior, al no haber sido remitida la información necesaria para iniciar el trámite correspondiente, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-227-2016-CAU, a efecto de otorgarle al señor Alvaro Salazar Amaya la oportunidad para que cumpliera con los requisitos necesarios y así tramitar el reclamo interpuesto.

Sin embargo, la prevención realizada no fue subsanada en el plazo otorgado para ello, por lo que el presente reclamo debe declararse inadmisibile; quedando a salvo el derecho XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX y de la sociedad SAAM RECYCLING, S.A. de C.V., de presentar una nueva petición, una vez considere que cumple con la documentación respectiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, de la cual se anexa copia de su publicación en el Diario Oficial.

**POR TANTO**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 5 y 7 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Declarar inadmisibile el reclamo del señor Álvaro Salazar Amaya presentado en nombre de la sociedad SAAM RECYCLING, S.A. de C.V., por no cumplir con los requisitos de admisibilidad establecidos en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS**

ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES, quedando a salvo su derecho de presentar una nueva petición, cuando lo estime procedente;

- b) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para los efectos legales correspondientes, adjuntándole copia de la publicación del Diario Oficial que contiene la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.
- c) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor; y,
- d) Archivar el presente expediente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*





VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-040-29322, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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, utilizando el registro de la toma de dos lecturas del medidor, correspondiente a un período de 8 días, posterior a la normalización del suministro eléctrico, estableciéndose un consumo promedio mensual de 1,774 kWh/mes, al respecto se ha verificado que este valor no representa la demanda mensual de la energía consumida en la vivienda. Además, el consumo que se tomó de base para obtener el valor estimado, corresponde a un período relativamente corto como para validar la estimación de consumo promedio mensual de energía eléctrica para efectos de facturación.*
- c) *Por lo consiguiente, este Centro de Atención del Usuario, es de la opinión que la cantidad **Dos Mil Trescientos Noventa y Ocho 59/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$2,398.59), con IVA incluido**, que la EEO ha cobrado en concepto de una Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIC XXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es impropio.*
- d) *Consecuente con lo anterior, la EEO debió de cobrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **Un Mil Trescientos Veintiséis 74/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,326.74), 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 XXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- 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 **Un Mil Setenta y Uno 85/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,071.85), con IVA incluido**, lo cual debe ser reintegrado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*

(…) **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 una de las líneas de alimentación del medidor (una fase), con la línea de la carga de la vivienda, afectando el registro de la energía consumida en una de las fases del servicio eléctrico en la vivienda del usuario final.*
- b) *No obstante lo anterior, se determina que la Empresa Distribuidora EEO, debe de rectificar el monto cobrado en concepto de una energía no facturada, apegándose a lo establecido en la normativa correspondiente, por un total de ciento ochenta días comprendidos entre el dieciséis de mayo al doce de noviembre, ambas fechas del año dos mil catorce, equivalentes a la cantidad de energía eléctrica de **4,250.00 kWh** con un valor económico de **Un Mil Trescientos Veintiséis 74/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,326.74)**, con IVA incluido.*
- c) *Por consiguiente, la EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **Un Mil Setenta y Uno 85/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,071.85)**, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXX, ubicado en XX.*
- d) *Tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la 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 XXXXXXXXXXXXX, ha cancelado en su totalidad el cobro objeto del reclamo, la EEO deberá de reintegrar el monto determinado por este Centro de Denuncias de la SIGET, el cual asciende a la cantidad de **Un Mil Ciento Cuatro 78 /100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,104.78 )**, con IVA e interés incluidos, en concepto de energía consumida y no facturada. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por personal técnico de esta Superintendencia. (...)”””*

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 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, 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, 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 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.

Una vez determinado que no se requería la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, 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 NIC XXXXXXXXXX;
- 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 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.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, y asimismo, debe determinar si el usuario ha incumplido con las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones correspondientes.

✓ **Condición encontrada en el suministro de energía eléctrica con NIC XXXXXXXX**

Para la elaboración del dictamen final contenido en el informe técnico en referencia, el CAU de la SIGET se basó esencialmente en los hechos siguientes:

- Un análisis comparativo de los históricos de consumo correspondientes a dos períodos, el primero incluye los meses de enero a noviembre del año dos mil catorce, con un promedio de 586.00 kWh/mes, dato que se encuentra asociado al consumo reportado por el equipo de medición previo al hallazgo de la presunta condición irregular; el segundo, corresponde del mes de diciembre del año dos mil catorce al mes de enero de dos mil dieciséis, el cual reporta un promedio de 1,245 kWh/mes, situación relacionada al consumo registrado posterior a la normalización del suministro.
- Con las pruebas presentadas por la distribuidora de energía eléctrica EEO, S.A. de C.V., y el análisis realizado a las mismas, se logró determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, efectivamente existió una condición irregular, que consistió en la manipulación de las conexiones internas de la base del equipo de medición No. XXXXXX, asociado al suministro en comentario.
- Lo anterior, debido a que dicho medidor esta instalado sobre una base que posee un diseño de conexión de bornera interna, sobre la que se efectuó un empalme para conectar directamente la línea de carga con la línea de alimentación del medidor, condición que suministraba de forma exclusiva a una fase del tablero principal de distribución de cargas de la vivienda, ocasionando que el consumo de energía demandado en una de las fases no fuera registrado por el equipo de medición.

En ese sentido, con fundamento en los hechos descritos, esta Superintendencia considera que los datos aportados en el informe técnico No. IT-040-29322, rendido por el CAU de la SIGET, confirman la condición irregular invocada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; lo anterior, de conformidad con las directrices establecidas en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE



carga conectada directamente a la línea de alimentación del medidor, situación que impidió que la energía demandada en el suministro ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no fuera registrada en su totalidad por el medidor No. XXXXXX

En ese sentido, esta Superintendencia considera pertinente validar y adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, determinando que existió una condición irregular comprobada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXX; y que la cantidad de 7,674.00 kWh/mes, correspondiente al valor de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,398.59), con IVA incluido, inicialmente cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., en concepto de energía consumida y no facturada, no es procedente, teniendo derecho la misma de cobrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la suma de UN MIL TRESCIENTOS VEINTISÉIS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,326.74), con IVA incluido, por el período de ciento ochenta días correspondiente del dieciséis de mayo al doce de noviembre de dos mil catorce.

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 XXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en un empalme de la línea de carga conectada directamente a la línea de alimentación del medidor, la cual suministraba a una de las fases del tablero principal de distribución de cargas de la vivienda, ocasionando que el consumo de energía demandada en una de las fases no fuera registrada por el equipo de medición, instalado en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no fuera registrada en su totalidad por el medidor No. XXXXXXXXXXXX.
- b) Establecer que la cantidad inicialmente cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,398.59), con IVA incluido, equivalente a 7,674.00 kWh en concepto de energía consumida y no facturada, es improcedente.
- c) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar en concepto de Energía Consumida y No Registrada en el suministro identificado con NIC XXXXXXXXXXXX, la cantidad de 4,250.00 kWh, equivalente a la suma de UN MIL TRESCIENTOS VEINTISÉIS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,326.74), con IVA incluido, por un período de recuperación de ciento ochenta días (180), correspondiente del dieciséis de mayo al doce de noviembre del año dos mil catorce.

Debido a que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX pagó a la sociedad EEO, S.A. de C.V., la cantidad de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,398.59), dicha distribuidora deberá reintegrar al usuario mediante cheque, la cantidad cobrada en exceso, por la suma de UN MIL SETENTA

Y UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,071.85) con IVA e intereses incluidos, según el recalcado realizado por el CAU de la SIGET.

- d) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico No. IT-040-29322, 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*



**ACUERDO No. E-265-2016-CAU.-** .-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titular del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., en adelante también distribuidora EEO, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de UN MIL TRESCIENTOS VEINTE 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,320.69), 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 XX .

II. Mediante el Acuerdo No. E-181-2015-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 de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 EEO, manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-181-2015-CAU, reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX.

No obstante lo anterior, expuso que la distribuidora EEO efectuó una revisión del caso y aplicó una modificación a la memoria del cálculo original con la cual se generó el cobro inicial por la cantidad de UN MIL TRESCIENTOS VEINTE 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,320.69), con IVA incluido; con dicho cambio, se emitió un nuevo cobro en concepto de recuperación de Energía no Registrada, por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.61), con IVA incluido.

En ese entendido, indicó que su poderdante procedería a anular el monto facturado en exceso mediante una nota de crédito a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de UN MIL SETENTA Y CUATRO 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,074.08).

IV. Por su parte, el CAU 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-238-2015-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el

informe técnico correspondiente 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 XXXXXX, 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 EEO, S.A. de C.V.

En el mismo proveído, se requirió a la distribuidora que en el plazo máximo de diez días hábiles posterior a la notificación del citado Acuerdo, presentara la documentación con la cual comprobara la anulación o el reintegro –según correspondiera- a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de UN MIL SETENTA Y CUATRO 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,074.08), equivalente al monto facturado en exceso en concepto de ENR.

- VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., remitió copia de la nota de crédito, emitida por su poderdante por la cantidad de UN MIL SETENTA Y CUATRO 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,074.08), a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titular del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX.
- VII. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-053-30605; 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) *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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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) *Sin embargo, la EEO estimó para el cálculo de recuperación de la energía consumida y no facturada en dicho suministro, utilizando el registro de la toma de dos lecturas del medidor, correspondiente a un período de 18 días, posterior a la normalización del suministro eléctrico, estableciéndose un consumo promedio mensual de 175 kWh/mes; al respecto, se ha verificado que este valor no representa la demanda mensual de la energía consumida en la vivienda. Además, el consumo que se tomó de base para obtener el valor estimado, corresponde a un período relativamente corto como para validar la estimación de consumo promedio mensual de energía eléctrica para efectos de facturación.*
- c) *En ese sentido, este Centro de Atención del Usuario, es de la opinión que la cantidad de **DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 61/100 DOLORES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.61)**, con IVA incluido, que la EEO ha cobrado en concepto de una Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre*

de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIC XXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es impropio.

- d) Consecuente con lo anterior, la EEO debió de cobrar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **NOVENTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 98.40)**, 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 XXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- 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 **CIEN CUARENTA Y OCHO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 148.21)**, con IVA incluido, lo cual debe ser reintegrado al señor Gerardo Arturo Rivera Rodas.

(...) **DICTAMEN**

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

- a) Las pruebas presentadas por la empresa 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 doble en la bornera del equipo de medición instalado en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXX, afectando el registro correcto de la energía consumida en la vivienda de la usuaria final.
- b) No obstante, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **DOSCIEN CUARENTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.61)**, con IVA incluido, que la EEO ha cobrado en concepto de Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIC XXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es impropio.
- c) Por lo consiguiente, se determina que la empresa distribuidora EEO, debe de rectificar el monto cobrado en concepto de una Energía No Facturada, apegándose a lo establecido en la normativa correspondiente, por un total de ciento cuarenta y tres días comprendidos entre el diecisiete de octubre de 2014 al nueve de marzo de 2015, equivalentes a la cantidad de energía eléctrica de 370 kWh con un valor económico de **NOVENTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 98.40)**, con IVA incluido.
- d) En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de la existencia de una condición irregular en el suministro bajo estudio, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la EEO deberá de anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Denuncias de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de **NOVENTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 98.40)**, con IVA incluido. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET.

- e) *La 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 Denuncias 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. (...)*””””

VIII. 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 dicha Ley 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., para el año 2015**

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, 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 en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con el NIC XXXXXXXX.
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria 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 facturada.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, y asimismo, debe determinar si el usuario ha incumplido con las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones correspondientes.

✓ **Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-053-30605, lo siguiente:

- A partir de la evidencia proporcionada por la distribuidora EEO, así como de la información brindada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es posible determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, consistente en la manipulación del equipo de medición No. XXXXXXXXX, mediante la instalación de un puente doble en las fases de la bornera.
- La condición descrita, impidió que la energía demandada por la carga instalada en el inmueble, no fuera registrada en su totalidad por el equipo de medición asociado al suministro.

En ese sentido, al haber sido comprobado por el CAU de la SIGET la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, se determina un incumplimiento por parte de la usuaria, de conformidad a lo establecido en la normativa aplicable.

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

Una vez comprobada la condición irregular, es oportuno retomar las directrices establecidas en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, para efectuar el cálculo de recuperación de energía no registrada.

De conformidad con lo anterior, es preciso señalar que cuando se ha logrado evidenciar una condición irregular, la distribuidora debe 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, podrá utilizar para el cálculo de energía otros parámetros establecidos en la Normativa aplicable.

Es importante destacar que la sociedad EEO, S.A. de C.V., ha efectuado el cálculo de recuperación de energía en dos ocasiones.

De conformidad al primer cálculo realizado por la citada distribuidora, la energía a recuperar correspondía a la cantidad de 4,372.00 kWh, equivalente a la suma de UN MIL TRESCIENTOS VEINTE 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,320.69), con IVA incluido, para un período de ciento ochenta (180) días comprendido entre el diez de octubre de dos mil catorce al ocho de abril del año dos mil quince, la cual se fundamentó en dos lecturas registradas por el equipo de medición No. XXXXXXXXXXXX, obtenidas los días ocho y catorce de abril de dos mil quince, arrojando como resultado un consumo de 175.00 kWh, por los seis días de registro,

Posteriormente y con la tramitación del presente reclamo, la distribuidora modificó la memoria de cálculo para establecer el valor de la energía consumida y no registrada, teniendo como referencia la toma de dos lecturas por el período que comprende entre el veintisiete de marzo y el catorce de abril del año dos mil quince, arrojando como resultado, por dieciocho días de registro, un consumo de 175.00 kWh. Dicha cantidad al calcularse para un período de ciento ochenta (180) días contados a partir del diez de octubre de dos mil catorce hasta el ocho de abril de dos mil quince, determinó un valor de 828 kWh, equivalente al monto de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.61).

Considerando los procesos realizados por la distribuidora EEO, en relación al cálculo de la energía consumida y no facturada, el CAU de la SIGET identificó algunos aspectos vinculantes con dicha actividad, los cuales inciden en el mismo. Dichos aspectos se describen a continuación:

- El día diecisiete de octubre de dos mil catorce, bajo la Orden de Servicio No. XXXXXXXXXX, personal de la empresa distribuidora realizó una inspección al suministro bajo estudio, a fin de verificar la lectura e investigar la causa de un alto consumo registrado durante el período comprendido del trece de septiembre al catorce de octubre del año dos mil catorce, equivalente a 316.00 kWh, deduciendo que el motivo del alto consumo se originó por una construcción que se realizó en la vivienda.

En dicha inspección, la distribuidora EEO no reportó sellos rotos o alguna irregularidad en el medidor de energía eléctrica No. XXXXXXXXXX, relacionado con el suministro bajo estudio.

- El día nueve de marzo del año dos mil quince, bajo la Orden de Servicio No. XXXXXXXXXX, la empresa distribuidora realiza una verificación de la exactitud del equipo de medición No. XXXXXXXXXX, encontrando indicios de la condición irregular comprobada.

En ese contexto, personal de la distribuidora efectuó una prueba de exactitud al equipo de medición, reflejando un promedio de 50.605%. Por lo que luego de corregir la condición irregular encontrada, realizó una nueva prueba de exactitud del equipo de medición, obteniendo un valor de 100.01%, dato que es consecuente con los parámetros permitidos por la normativa vigente.

En razón de los hechos acaecidos, el CAU de la SIGET en el Informe Técnico con referencia No. IT-053-30605, expresó lo siguiente:

*(...) En análisis de las fechas, lo comentado por los inspectores de la empresa distribuidora y lo descrito en las órdenes de servicio número XXXXXXXXX con fecha 17/10/2014 en la cual la EEO manifiesta que el consumo es correcto y la orden 9369612 en la cual se encontró la irregularidad, se determina que el período entre ambas fechas es de 143 días; por lo cual, consideramos que es el período que la empresa distribuidora debe de recuperar la energía consumida y no registrada, ajustándolo a lo dispuesto en el Artículo 5.4. del Acuerdo 283-E-2011, donde se indica que el período a recuperar no podrá ser mayor a seis meses, es decir un período de 180 días.*

*Por lo consiguiente, debido a los registros de las órdenes de servicio realizadas en el suministro en análisis, somos del criterio que los parámetros de tiempo en el cual la EEO realizó el cálculo de energía consumida y no facturada, ha agregado un período de tiempo en el cual la irregularidad ya había sido corregida, por lo cual este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es del criterio que se debe de corregir el consumo estimado del período a recuperar, utilizando el promedio de las primeras seis lecturas registradas por el nuevo equipo de medición obteniendo con ello un consumo promedio mensual de energía consumida y no registrada de 209 kWh/mensuales.*

*Bajo el contexto anterior, el nuevo valor de energía consumida y no registrada en el período antes establecido, con base en el promedio del registro de las seis lecturas correctas tomadas posterior a la corrección de la irregularidad y proporcionadas por el nuevo equipo de*



*medición titular, identificado con el número XXXXXXXXXX, comprendidas del 08/04/2015 hasta el 16/10/2015, corresponde a la cantidad de 370 kWh a recuperar por parte de la empresa distribuidora. (...)*

Con fundamento en lo anterior, el CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo de la energía consumida y no facturada, tomando como período a recuperar la cantidad de ciento cuarenta y tres días, contabilizados desde la fecha que la distribuidora efectuó la última inspección en el suministro funcionando correctamente -diecisiete de octubre de dos mil catorce- a la fecha en la cual se corrigió la condición irregular -nueve de marzo de dos mil quince- concluyendo que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene derecho a cobrar la cantidad de 370.00 kWh, equivalente a NOVENTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 98.40), con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Por lo tanto, el monto cobrado por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.61) con IVA incluido, es improcedente.

Asimismo, el CAU de la SIGET determinó que debido a que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no ha pagado el cobro objeto de reclamo, 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, de conformidad a lo expuesto en el Informe Técnico con referencia No. IT-053-30605.

### **C. CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico No. IT-053-30605, 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 NIC XXXXXXXX, atribuida a la usuaria final.

No obstante lo anterior, debe declararse que el cobro modificado por la distribuidora EEO, por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.61), con IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR), es improcedente.

En ese sentido, la citada distribuidora tiene derecho a recuperar la cantidad de NOVENTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 98.40), con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, por el período de ciento cuarenta y tres días, correspondiente del diecisiete de octubre de dos mil catorce al nueve de marzo de dos mil quince.

Debido a que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no ha cancelado el monto reclamado en concepto de ENR, la referida distribuidora deberá anular el documento de cobro y emitir uno nuevo por la cantidad determinada con anterioridad.

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-053-30605, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de un puente doble en las fases de la bornera del equipo de medición No. XXXXXXXXXXXX, que ocasionó que dicho equipo no registrara el total de la energía consumida en el inmueble ubicado en IX XXX.
- b) Declarar que la cantidad cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., en concepto de Energía No Registrada, por la suma de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.61), monto que incluye IVA, no es procedente.
- c) Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar la cantidad de NOVENTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 98.40) 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 compruebe el cumplimiento de las acciones descritas en el literal c) de la parte resolutive de este proveído.
- e) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico No. IT-053-30605, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- f) Remitir una copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**ACUERDO No. E-266-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veintidós de agosto del dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Con base al PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-207-2016-CAU, en el cual resolvió el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado Especial XXXXXXXXXXXXXXXX, en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., vinculado al suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, estableciéndose en dicho proveído lo siguiente:

“““(...

- a) *Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una alteración del funcionamiento del equipo de medición No. XXXXXXXX, situación que ocasionó el registro incorrecto de la energía demandada por los equipos y aparatos eléctricos instalados en el inmueble ubicado en XX.*
- b) *Establecer que la cantidad cobrada inicialmente por la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., en concepto de Energía Consumida y No Registrada por 3,444 kWh, equivalente al monto de NOVECIENTOS UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$901.60), monto que incluye IVA, no es procedente.*
- c) *Declarar que la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar en concepto de Energía Consumida y No Registrada la cantidad de 2,669.00 kWh, equivalente a la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$664.07), con IVA incluido, por un período de recuperación de ciento ochenta días (180), correspondiente del veintisiete de febrero al veintiséis de agosto del año dos mil quince.*

*En vista que XXXXXXXXXXXXXXXX no ha pagado el cobro inicialmente requerido en concepto de Energía Consumida y no Facturada, la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., deberá anular dicho documento de cobro y generar uno nuevo por la cantidad antes indicada, de conformidad con el recalcu realizado por el CAU de la SIGET. (...)”””*

- II. El once de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., interpuso un RECURSO DE REVISIÓN en contra del Acuerdo No. E-207-2016-CAU, solicitando que se revoquen las letras b) y c) del Acuerdo en referencia, relativas al monto de recuperación en

concepto de Energía No Registrada, calculado por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

III. Por medio del Acuerdo No. E-232-2016-CAU, esta Superintendencia determinó lo siguiente:  
“““(“““(...)

a) *Admitir el recurso de revisión presentado el día once de julio de este año, por XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en contra del Acuerdo No. E-207-2016-CAU.*

b) *Otorgar audiencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado Especial XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, para que presente por escrito los argumentos y posiciones relacionados con el recurso de revisión interpuesto por la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V.*

c) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario, para que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo otorgado al señor Arriaza Silva en el literal anterior, rinda un informe técnico, relativo a los argumentos y posiciones vertidos por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., y de las que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX remita oportunamente. (...)*””””

Según consta en el expediente administrativo de mérito, el Acuerdo No. E-232-2016-CAU fue notificado XXXXXXXXXXXXXXXX el veinte de julio de este año, por lo que el veinticinco del mismo mes y año venció el plazo respectivo para que el mismo se pronunciara respecto al recurso incoado.

IV. El diecinueve de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado Especial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un escrito en el cual expresó sus argumentos y posiciones referente al recurso de revisión interpuesto por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Al respecto, indica que los fundamentos expuestos por la distribuidora relativos al cálculo de la Energía No Registrada, no son técnica ni objetivamente justificados, por lo que solicitó que la resolución final a emitirse sea conforme a lo establecido en el Acuerdo E-207-2016-CAU.

V. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-057-35,263, solicitado en el Acuerdo No. E-232-2016-CAU, concluyendo lo siguiente:

“““(“““(...) **CONCLUSIONES**

a. *El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, que para este Centro de Denuncias de la SIGET, su investigación y su dictamen ha partido de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base a lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares (...) contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011.*

- b. Con base en lo anterior y en consideración con las pruebas presentadas por DELSUR al inicio del proceso de la investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad Apoderado Especial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de esa empresa distribuidora y a la documentación que presentó posteriormente, en la solicitud del Recurso de Revisión; el Centro de Atención al Usuario de la SIGET es de la opinión que esta última no ha agregado elementos nuevos que permitan desvirtuar lo que el Centro de Atención al Usuario dictaminó en el Informe Técnico que rindió a esta Superintendencia, mediante el cual ésta emitió el Acuerdo No. E-207-2016-CAU, en su letra c) vinculado con el monto que DELSUR puede recuperar con respecto al cálculo de la Energía que fue Consumida y No Registrada.
- c. Por consiguiente, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET recomienda a esta Superintendencia, **Confirmar** la resolución emitida mediante el Acuerdo No. E-207-2016-CAU en su letra b) y c), con respecto al diferendo comercial suscitado entre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad, Apoderado Especial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y la empresa distribuidora DELSUR. (...)"

VI. Con fundamento en lo anterior, corresponde a esta Superintendencia realizar las valoraciones siguientes:

#### **A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

##### **• 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.

##### **• Procedimiento Para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

El artículo 8.1., indica que la empresa distribuidora o el usuario final podrán interponer el recurso de revisión ante la SIGET, dentro de los tres días siguientes al de la notificación del acuerdo, debiendo exponer las razones que les asiste para interponer tal recurso y las pruebas que justifiquen realizar tal acción.

El artículo 8.2., dispone que la SIGET dentro de los tres días posteriores a la fecha de recibida la solicitud de revisión, lo notificará a la otra parte, y le dará audiencia por tres días a efecto de que presente los argumentos y pruebas que considere pertinentes.

El artículo 8.3., establece que una vez transcurridos los tres días de la audiencia, la SIGET contará con quince días para resolver sobre el recurso de revisión, pudiendo revocar, reformar o confirmar el acuerdo o resolución correspondiente.

#### **B. ANÁLISIS DEL CASO**

### • Posición y argumentos de la parte recurrente

De conformidad con lo expuesto por XXXXXXXXXXXXXXX, la inconformidad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para interponer el presente recurso de revisión recae en el criterio que utilizó el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para determinar el cálculo de la Energía No Registrada (ENR) a la que su poderdante tiene derecho a recuperar, consistente en la cantidad de 2,669 kWh, equivalente a la suma de SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 664.07), con IVA incluido.

Lo anterior, debido a que la distribuidora DELSUR, considera que la Energía No Registrada (ENR) en el suministro en referencia, corresponde a la cantidad de 3,444 kWh, equivalente al monto de NOVECIENTOS UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 901.60), con IVA e intereses incluidos.

En ese sentido la referida empresa distribuidora efectuó el cálculo de recuperación de ENR basándose en los parámetros siguientes:

- ✓ La distribuidora no utilizó el censo de carga, debido a que al momento de la inspección solamente se encontraba una persona en la vivienda, quien manifestó ser la empleada y no permitió el ingreso.
- ✓ Consideró las lecturas registradas después de la normalización del suministro, las cuales reflejan un consumo promedio mensual de 1,247.00 kWh/mes, durante el período comprendido del nueve de septiembre al seis de octubre, ambas fechas del año dos mil quince.
- ✓ Descartó los históricos de consumos anteriores a la condición irregular encontrada, por considerar que dichos valores no son confiables, debido a la doble manipulación encontrada en el equipo de medición No. XXXXXXXX.
- ✓ Los consumos posteriores a la normalización son consistentes con el promedio obtenido y utilizado para el cálculo de ENR.

En ese sentido, la empresa distribuidora difiere con los datos obtenidos por el CAU, basándose en el criterio que posterior a la normalización de una condición irregular, los usuarios tienden a reducir su consumo para pagar menos, citando para tal finalidad un informe técnico emitido por la Gerencia de Electricidad de la SIGET, relacionado al reclamo interpuesto por otro usuario.

Por consiguiente, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., reitera que el cobro inicialmente facturado en concepto de ENR por la cantidad de NOVECIENTOS UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 901.60), monto que incluye IVA e intereses, es el monto que tiene derecho a recuperar.

### • Análisis sobre el método utilizado

Al respecto, el fundamento principal de la inconformidad manifestada por la distribuidora DELSUR, recae en el método utilizado por el Centro de Atención al Usuario para determinar

la cantidad que aquella tiene derecho a cobrar, en concepto de recuperación de Energía No Registrada en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXX.

La aplicación del cálculo respectivo, realizado por la distribuidora DELSUR y por el CAU de la SIGET se aprecia en las imágenes siguientes:

**Método utilizado por la distribuidora DELSUR**

		Diferencia	
Fecha	Lectura	KWH	DIAS
09/09/2015	358		
06/10/2015	1480	1122	27

*Cálculo efectuado por la distribuidora DELSUR, en el cual se consideró únicamente el registro correspondiente al mes de octubre de 2015, consistente en 27 días.*

**Método utilizado por el CAU de la SIGET**

Promedio de consumos registrados según histórico (total de días registrados)	
1122	06/10/2015
358	26/08/2015
Promedio	Días Totales
1083	41

*Cálculo efectuado por el personal del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, en el cual ha considerado la fecha en que se corrigió la condición irregular encontrada en el suministro, hasta el registro correspondiente al mes de octubre de 2015.*

Al revisar el método utilizado por la distribuidora DELSUR para la realización del cálculo respectivo, el CAU de la SIGET observó lo siguiente:

- ✓ El área técnica de la empresa distribuidora, no incorporó el registro de consumo del período comprendido del veintiséis de agosto al nueve de septiembre del año dos mil quince; siendo dicho valor un dato correcto para tomarlo en consideración, debido a que la primera fecha corresponde al día en el cual se normalizó la condición irregular del suministro en referencia.
- ✓ El medidor No. XXXX instalado para normalizar la condición irregular, se encontraba funcionando correctamente y con una exactitud de 100.02% en carga baja, y 100.11% en carga alta, valores que son conforme a los parámetros permitidos por la normativa vigente.

Bajo dicho contexto, el CAU de la SIGET advirtió que existe incongruencia con el período utilizado por la distribuidora para establecer el promedio mensual de consumo, debido a que no justifica las razones por las cuales no consideró el consumo registrado en el período del veintiséis de agosto al nueve de septiembre de dos mil quince, cuando la condición irregular ya había sido corregida.

Debido a lo expuesto, se advierte que la diferencia de los cálculos efectuados por ambas entidades, versa en el criterio adoptado con la fecha utilizada para establecer el consumo promedio de energía eléctrica para su recuperación, y no con el hecho que sean consumos

posteriores a la regularización de la condición irregular comprobada – que podrían incidir en la baja del consumo por el usuario, tal como lo argumenta la parte recurrente,-, ya que ambos cálculos han sido tomados de los consumos posteriores a la normalización, con la diferencia que el CAU de la SIGET lo determina desde la fecha de regulación del suministro (veintiséis de agosto de dos mil quince y a partir de la lectura real del mismo) y la distribuidora DELSUR catorce días posteriores a dicha gestión (nueve de septiembre de dos mil quince).

Por lo anterior, se logra apreciar que el método para el cálculo de recuperación de energía, definido por la distribuidora DELSUR como por el CAU de la SIGET, coinciden en que los registros de consumo correctos son posteriores a la normalización de la condición irregular, siendo los mismos los valores más apropiados para obtener un dato confiable.

En ese sentido, el Centro de Atención al Usuario es del criterio que a partir de la normalización de un suministro de energía eléctrica, por la existencia de una condición irregular, los valores registrados por el equipo de medición deben ser incorporados en el cálculo de recuperación de energía, y no los valores obtenidos mediante la lectura del medidor con catorce días de dilación.

• **Cambio de comportamiento de consumo en el usuario**

Establecido lo anterior, conlleva a retomar el argumento expuesto por la distribuidora DELSUR relativo a que los datos tomados por el CAU para realizar el cálculo, no pueden considerarse válidos debido a que los clientes cuando reciben los importes posteriores a la regularización -los que reflejan los consumos reales-, tienden a bajar sus consumos para pagar menos.

Al respecto, el cambio de comportamiento en el consumo del usuario en el caso que nos ocupa, no se relaciona con el hecho que se han tomado consumos posteriores a la normalización del suministro, sino más bien se relaciona con la fecha a partir de la cual se deben considerar los mismos, parametro que ya fue fundamentado en el punto anterior, es decir, desde la fecha de normalización del suministro.

Sumado a lo expuesto, es necesario aclarar que el CAU de la SIGET podría haber analizado el comportamiento de consumo del usuario en los catorce días posteriores a la regulación de la condición irregular comprobada, con la finalidad de descartarlos para el cálculo respectivo tal como lo efectuó la distribuidora DELSUR; sin embargo, dicha distribuidora no aportó argumentos válidos y justificables, así como la evidencia necesaria para efectuar tal gestión, sino más bien, reconoció que el cálculo efectuado, así como el consumo posterior a la normalización del suministro, son coincidentes en sus valores.

Por tal motivo, al analizar el contexto en el que se desarrolló el caso alegado por la distribuidora, se evidencia que el mismo es objeto de una valoración diferente al caso del presente reclamo recurrido.

Finalmente y en consonancia con lo anterior, el CAU al efectuar una revisión de las pruebas incorporadas con anterioridad durante el procedimiento de tramitación del reclamo en relación con el recurso de revisión que nos ocupa, advierte que no existen elementos de prueba distintos a los proporcionados previamente y que puedan ser considerados para revocar o modificar el Acuerdo No. E-207-2016-CAU, emitido por la SIGET con fecha veintiocho de junio de este año.



### C. CONCLUSIÓN

Por lo antes relacionado, debe enfatizarse que la relevancia de la prueba se refiere a la concreta utilidad del medio de prueba propuesto, orientada al esclarecimiento de los supuestos sometidos a estudio.

Con base a todo lo expuesto, esta Superintendencia concluye que el informe técnico con referencia IT-057-35,263 rendido por el CAU de la SIGET, se encuentra debidamente fundamentado, pues ha quedado evidenciado que su resultado se derivó del análisis de la información que remitió la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., así como a la que dicho Centro tuvo acceso.

Por lo anterior, con fundamento en el dictamen del CAU de la SIGET, es procedente de conformidad con lo establecido por el artículo 104 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y 8.3. del PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, confirmar el Acuerdo No. E-207-2016-CAU en todas sus partes.

POR TANTO, de conformidad con el informe técnico No. IT-057-35,263, rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en el presente recurso de revisión; y, el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Tener por recibido el informe técnico con referencia IT-057-35,263, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, solicitado mediante el Acuerdo No. E-232-2016-CAU.
- b) Confirmar en todas sus partes el Acuerdo No. E-207-2016-CAU, emitido por esta Superintendencia.
- c) La sociedad DELSUR, S.A. de C.V., deberá remitir en un plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación con la cual compruebe el cumplimiento de lo establecido en las letras b) y c) de la parte resolutive del Acuerdo No. E-207-2016-CAU.
- d) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado Especial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debiendo adjuntarse copia del informe técnico No. IT-057-35,263 rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.
- e) Remitir copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**ACUERDO No. E-267-2016-CAU**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintitrés de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- IV. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 CIENTO SESENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$168.71), monto que incluye IVA, facturados en concepto de Energía No Registrada - ENR-, equivalente a 728.00 kWh, por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX.

El suministro en referencia se encuentra a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y provee el servicio de energía eléctrica al inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- V. Mediante el Acuerdo No. E-224-2016-CAU, esta Superintendencia previno a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado dicho proveído, remitiera la documentación con la que acreditara la calidad en la que actúa en el reclamo relacionado al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, o bien, que la solicitud presentada, fuera ratificada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titular del servicio de energía eléctrica.

Asimismo, se indicó a XXXXXXXXXXXXXXXX, que si en el plazo concedido no cumplía con la prevención hecha, su solicitud se declarararía inadmisibile, quedando a salvo su derecho de presentar una nueva petición cuando lo estime pertinente.

- VI. Según consta en el expediente administrativo de mérito, el Acuerdo No. E-224-2016-CAU, fue notificado el veinte de julio de este año, por lo que el plazo para subsanar la prevención contenida en el mismo, venció el veintisiete del mismo mes y año.

Al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Superintendencia, se verificó que no fue presentado escrito alguno de parte de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX o de la titular del servicio de energía eléctrica NIC XXXXXXXXXXXXXXXX, para subsanar la prevención correspondiente.

Por lo anterior, al no contarse con la información necesaria para tramitar el reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a la falta de documentación por medio de la cual se compruebe que la misma posee facultades para representar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titular del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX; esta Superintendencia estima procedente declarar inadmisibles el reclamo presentado; quedando a salvo el derecho de la misma de interponer una nueva petición, cuando lo estime pertinente.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, esta Superintendencia ACUERDA:

- e) Declarar inadmisibles el reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., vinculado al cobro efectuado por ésta en concepto de energía consumida y no registrada, en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XX, debido a las razones expuestas en el considerando III de este proveído;

Queda a salvo el derecho de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de presentar una nueva petición cuando lo estime conveniente;

- f) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para los efectos legales pertinentes; y,
- g) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LARP.

**ACUERDO No. E-269-A-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las quince horas del día veintitrés de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El día cuatro de julio del presente año, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-210-2016-CAU, determinando lo siguiente:

““(…) a) Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debe reintegrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX las cantidades cobradas en exceso en los meses de enero, febrero y marzo del año dos mil trece, en concepto de servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXX.

Los montos establecidos por dicha instancia son los siguientes:

- Para el mes de enero la cantidad de DOSCIENTOS TRES 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 203.33) monto que incluye el IVA e intereses.
- Para el mes de febrero, la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y DOS 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 332.65) monto que incluye IVA e intereses; y,
- Para el mes de marzo, la cantidad de TREINTA Y CUATRO 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 34.55) con IVA e intereses incluidos. (...)””

II. El día once de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., interpuso un recurso de revisión en contra del Acuerdo No. E-210-2016-CAU.

III. Por medio del Acuerdo No. E-230-2016-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““ a) Admitir el recurso de revisión presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en contra del Acuerdo No. E-210-2016-CAU;

b) Otorgar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este Acuerdo, para que presente por escrito los argumentos y posiciones relacionados con el recurso de revisión interpuesto por la empresa distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., para lo cual se anexa copia íntegra del escrito correspondiente;

c) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo establecido en el literal anterior, rinda un informe respecto de las argumentaciones vertidas en el presente recurso de revisión por parte de las sociedades DELSUR, S.A. de C.V., y las que X XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX remita oportunamente; (...)”””

- IV. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, respondió la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-230-2016-CAU, manifestando que es irresponsable que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., asegure que autorizó la conexión de su servicio de energía eléctrica a la casa vecina, solicitando a esta Superintendencia que a los montos que debe reintegrar la empresa distribuidora establecidos en el Acuerdo No. E-210-2016-CAU, le sean calculados los intereses respectivos.
- V. El CAU de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-056-35,198 requerido en el Acuerdo No. E-230-2016-CAU, concluyendo lo siguiente:

“““(…) **CONCLUSIONES.**

*d. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, que para el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, su investigación y su dictamen ha partido de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas y no ha sido efectuado con base en supuestos, análisis subjetivos o de conjeturas.*

*e. Con base en lo anterior y en consideración con las pruebas presentadas por DELSUR al inicio del proceso de la investigación con respecto a la denuncia interpuesta por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de esa empresa distribuidora y a la documentación que presentó posteriormente, en la solicitud del Recurso de Revisión; el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que ésta última no ha agregado elementos nuevos que permitan desvirtuar lo que el Centro de Atención al Usuario dictaminó en el Informe Técnico que rindió a esta Superintendencia, mediante el cual ésta emitió el Acuerdo No. E-210-2016-CAU, vinculado con los montos excesivos cobrados por DELSUR en el mes de enero, febrero y marzo de 2013; al suministro identificado con el NIS XXXXXXXX.*

*f. Por consiguiente, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, recomienda a esta Superintendencia, **Confirmar** la resolución emitida mediante el Acuerdo No. E-210-2016-CAU en su letra a) con respecto al diferendo comercial suscitado entre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. (...)”””*

- VI. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia estima conveniente realizar las valoraciones siguientes:

**A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

**• Ley General de Electricidad y**

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.

Ahora bien, los artículos 85 de la Ley General de Electricidad, 101, 102, 103 y 104 del Reglamento de dicha Ley, establecen que los operadores podrán interponer el recurso de revisión ante la SIGET, dentro de los tres días siguientes al de la notificación del acuerdo respectivo, en el que además de exponer las razones que los asisten para hacer uso del recurso, deberán presentar las pruebas que justifiquen la acción.

Recibido dicho recurso, la SIGET lo notificará a la otra parte, y le dará audiencia por tres días a efecto que presente las pruebas que considere pertinentes.

Transcurridos los tres días de la audiencia, la SIGET contará con quince días para resolver sobre el recurso de revisión, pudiendo revocar, reformar o confirmar el Acuerdo correspondiente.

#### • **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario**

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 instalaciones conectadas directamente de la red del Distribuidor, sin que la energía sea registrada por el equipo de medición.

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, entre otras.

#### **B. ANÁLISIS DEL CASO**

De forma previa a abordar los planteamientos formulados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., es necesario expresarse con respecto a la solicitud planteada por XXXXXXXXXXXXXXXX relacionada al recálculo de los montos que la distribuidora debe reintegrar en concepto de las cantidades cobradas indebidas durante los meses de enero, febrero y marzo del año dos mil trece -establecidos en el Acuerdo No. E-210-2016-CAU-, que para que esta Superintendencia se encuentre habilitada a efectuar un análisis de esa naturaleza, XXXXXX debe utilizar los medios impugnativos disponibles e idóneos establecidos en el marco normativo que rige el sector de electricidad.

De ahí que XXXXXXXXXXXXXXXX, al no recurrir en sede administrativa el Acuerdo No. E-210-2016-CAU, no puede en la tramitación del recurso de revisión interpuesto por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. -específicamente en la respuesta a la audiencia otorgada por medio del Acuerdo No. E-230-2016-CAU-, solicitar modificación alguna de dicho Acuerdo.

En razón de lo expuesto, el presente acto administrativo se circunscribirá a conocer, analizar y resolver los puntos planteados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en el recurso de revisión relacionados a la inconformidad con lo establecido en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET.

Al respecto, dicha inconformidad versa que la referida distribuidora considera que cuenta con suficiente evidencia para demostrar que XXXXXXXXXXXXXXXX y la persona que cuidaba el inmueble de dicho usuario, brindaron autorización y por ende tenían conocimiento que una tercera persona se conectó de forma fraudulenta al suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXX, con la finalidad de consumir dicho servicio.

Asimismo, está en desacuerdo con el censo de carga realizado por el área técnica del CAU de la SIGET, debido a que los consumos registrados en el historial del usuario están muy por arriba del valor establecido de 22.35 kWh mensuales.

Al recaer los argumentos de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., sobre el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia por medio del Acuerdo No. E-230-2016-CAU, requirió al área técnica de dicha instancia que realizara una nueva valoración de las circunstancias, elementos, pruebas y argumentos vertidos por las partes.

Dicho Centro rindió el informe técnico respectivo No. IT-056-35,198, concluyendo lo siguiente:

- Con respecto al cambio de ubicación del equipo de medición por medio del cual la distribuidora le suministra el servicio de energía eléctrica al usuario, se constató lo siguiente:
  - i. Según el Sistema de Gestión Comercial OPEN SGC, el medidor No. XXXXXXXX fue reubicado del recinto de la propiedad XXXXXXXXXXXXX hacia un poste que se encontraba a diez metros de distancia.
  - ii. En el formulario técnico de inspección No. 17885 con fecha ocho de febrero del año dos mil trece, se plasmó que el medidor No. XXXXXXXX se encontraba ubicado en un poste y recomendaba emitir orden de servicio para trasladar dicho medidor al poste del cliente, ubicado dentro de su propiedad.
- De las fotografías presentadas por medio de las cuales pretenden comprobar que en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXX estaba conectada una vivienda contigua al inmueble donde se ubica el referido suministro, estableció que la propiedad y el suministro de energía eléctrica XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se encuentra en frente y a diez metros de distancia de la supuesta vivienda que se había conectado ilegalmente; y, no como DELSUR ha argumentado en el citado escrito, en el que menciona (...) *que la carga de la vivienda contigua se estaba conectando y era éste el motivo del alto consumo en la propiedad (...)*.

Por otra parte, debido a la forma en que se han tomado las fotografías del suministro remitidas por la distribuidora, no se puede comprobar que existiera una derivación de las instalaciones eléctricas del suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXX, que se dirigiera a la casa del vecino.

- Sobre la supuesta autorización por parte del titular del servicio para que un tercero se conectara de forma fraudulenta, debe exponerse que la empresa distribuidora no presentó ningún tipo de documentación en la cual respalde dicha afirmación; y, por otra parte, en el transcurso de la investigación respectiva, el CAU entrevistó XXXXXXXXXXXXXXX, persona que cuidaba la propiedad XXXXXXXXXXXXXXX, quien manifestó que no se había otorgado de forma verbal o escrita algún permiso o autorización, que permitiera la conexión fraudulenta del vecino.
- Respecto de los datos utilizados en el censo de carga, el CAU reiteró que era correcto el consumo estimado de energía eléctrica correspondiente por un valor de 22.35 kWh/mensual, debido que para su cálculo se tomó en cuenta los históricos de las lecturas

del consumo de la energía eléctrica, las pruebas efectuadas en el equipo de medición No. XXXXXXXXXXXX y, lo informado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, respecto con las horas de uso de la bomba instalada y los aparatos eléctricos. Dicha información, se corroboró a través de la inspección *in situ* realizada en el inmueble en cuestión.

Como resultado de la revisión a los argumentos expuestos por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es del criterio que las pruebas aportadas no son suficientes para determinar que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX o la persona que cuidaba la propiedad de éste, hubiesen autorizado la conexión de las instalaciones del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX con la de un tercero; y, que tampoco sea procedente modificar los montos establecidos en el Acuerdo No. E-210-2016-CAU, en concepto de reintegro por las cantidades indebidamente cobradas en el mes de enero, febrero y marzo del año dos mil trece.

### C. CONCLUSIÓN

Con base en lo expuesto, esta Superintendencia debe reiterar que se constató que en el año dos mil once, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., reubicó el medidor fuera de la propiedad XXXXXXXXXXXX, contraviniendo lo dispuesto en los artículos 68.2 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, y artículos 99, 100, 101 y 102 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión.

Al encontrarse instalado afuera del inmueble del usuario el equipo de medición asociado al suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, dicha condición puede repercutir de forma desfavorable tanto para el usuario como para el distribuidor al encontrarse una conexión por parte de un tercero al suministro relacionado; sin embargo, al estar instalado el equipo de medición en una zona de fácil acceso, resultaría muy difícil establecer la responsabilidad del usuario, al no poder determinar con certeza si éste autorizó la conexión fraudulenta, para utilizar en su provecho la energía eléctrica sin que fuera registrada.

En el presente caso, con el análisis de las pruebas que se han tenido a la vista, la responsabilidad de pagar por los meses de enero, febrero y marzo del año dos mil trece que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., le ha impuesto XXXXXXXXXXXX, ha sido basada en juicios de valor debido a que no se cuenta con las pruebas pertinentes o conducentes que establezcan que el usuario haya autorizado dicha conexión clandestina.

Bajo el contexto expuesto, es pertinente concluir que las valoraciones técnicas contenidas en el informe técnico del CAU de la SIGET, se encuentran debidamente fundamentadas, pues ha quedado evidenciado que su resultado se derivó del análisis de la información que remitió la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., así como a la que dicho Centro tuvo acceso, lográndose ratificar lo establecido en el Acuerdo No. 210-2016-CAU.

Acorde al razonamiento anterior, esta Superintendencia al amparo de lo establecido por el artículo 104 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, estima procedente confirmar el Acuerdo impugnado.

POR TANTO, de conformidad con el informe técnico No. IT-056-35,198 rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en el presente recurso de revisión; y el artículo 104 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, esta Institución ACUERDA:



- a) Tener por recibido el informe técnico No. IT-056-35,198 rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, solicitado mediante el Acuerdo No. E-230-2016-CAU.
- b) Confirmar el Acuerdo No. E-210-2016-CAU, emitido por esta Superintendencia el día cuatro de julio del presente año.
- c) La sociedad DELSUR, S.A. de C.V., deberá remitir en un plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, la documentación con la cual compruebe el cumplimiento de lo establecido en la parte resolutive del Acuerdo No. E-210-2016-CAU.
- d) Notificar a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para los efectos legales consiguientes; debiendo adjuntar copia del informe técnico No. IT-056-35,198 rendido por el CAU de la SIGET.
- e) Remitir copia del presente proveído a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.

**ACUERDO No. E-298-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del veintiocho de septiembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C. V., en adelante también distribuidora DELSUR, por considerar que el día diecinueve de febrero del año dos mil quince, personal técnico de dicha empresa realizó trabajos en la red eléctrica por medio de la cual le proveen el servicio de energía eléctrica a través del suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX, recibida en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, produciéndose un problema de voltaje que ocasionó que se le dañaran los equipos eléctricos siguientes:

- Una refrigeradora LG, modelo GM-T472UVT, GM-T472UQT, GM-T472UVY, GM-T472UQY, cuyo valor de compra en el mes de marzo del año dos mil catorce fue por la cantidad de QUINIENTOS SETENTA Y OCHO 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 578.67); y,
- Una lavadora Panasonic, modelo NA-F160H3WRA, NAF-14H3WRA; cuyo presupuesto de reparación asciende a la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 188.71).

II. Mediante el Acuerdo No. E-182-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara por escrito sus argumentos y pruebas que considerara pertinentes, respecto del reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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 sociedad DELSUR, S.A. de C.V., determinara si era necesaria la contratación de un perito externo para resolver el presente procedimiento, proponiendo una terna de peritos. En caso que no fuera necesaria la contratación de un perito externo, debía indicar que dicho Centro realizaría la investigación que corresponde.

III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-182-2015-CAU, exponiendo que la falla ocurrida en la red de distribución de su poderdante, el diecinueve de febrero del año dos mil quince dañó la refrigeradora LG, modelo GM-T472UVT, GM-T472UQT, GM-T472UVY, GM-T472UQY, propiedad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; por lo que al ser responsables del daño reclamado, procedieron a retirar el equipo, devolviéndolo reparado a la usuaria. Para comprobar lo anterior, adjuntó un finiquito de entrega del mencionado aparato firmado por XXXXXXXXXXXXXXX.

Con respecto al daño sufrido en la lavadora Panasonic, modelo NA-F160H3WRA, NAF-14H3WRA, pidió se absuelva a su representada, debido a que el mencionado aparato se encontraba funcionando correctamente cuando el personal técnico realizó la inspección respectiva.

A dicho escrito, adjuntó un Finiquito de Entrega de Aparatos Eléctricos Reparados, firmado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el cual se estableció que hizo entrega a su entera

satisfacción la refrigeradora LG, modelo GM-T472UVT, GM-T472UQT, GM-T472UVY, GM-T472UQY; equipo dañado al ocurrir un evento en la zona; especificando que renuncia expresamente a cualquier reclamo que tenga contra la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por la falla antes indicada.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base a los argumentos y comentarios expuestos por las partes en torno al presente caso, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo en trámite.

V. Por medio del Acuerdo No. E-215-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara de forma escrita respecto de la renuncia de la reclamación por el supuesto daño sufrido en la lavadora Panasonic, modelo NA-F160H3WRA, NAF-14H3WRA, expuesta por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia otorgada, manifestando lo siguiente:

*“““(…) se presentó a mi casa (…)* técnico electricista contratado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para hacer la revisión de la mencionada lavadora, a lo que le mencione que no podría hacer dicha revisión ya que, al comprar el equipo también se compró una garantía de 5 años y que, al ser revisada por un tercero que no sea SERVITOTAL EL SALVADOR, perderíamos la garantía mencionada, a lo que el Sr. (...) me pidió que firmara una constancia de visita de parte de la compañía eléctrica DELSUR, en la que mencionaba que se llevarían el equipo, por lo que accedí a firmar dicha constancia.

(...)

*Estoy a la espera que SERVITOTAL EL SALVADOR, me entregue carta en la que se hace constar que, la garantía de 5 años, se cancelará si un tercero hace la revisión de la lavadora Panasonic, modelo NA-F160H3WRA, NAF-14H3WRA.*

*Por todo lo anterior expongo a ustedes que de ninguna manera he renunciado a la reclamación por el daños sufrido en la lavadora Panasonic, modelo NA-F160H3WRA, NAF-14H3WRA (...).”””*

VII. Por medio del Acuerdo No. E-302-2015-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

*“““(…) a) Determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., es responsable de las variaciones de voltaje sucedidas el día diecinueve de febrero de este año, las cuales ocasionaron el daño en la refrigeradora LG, modelo GM-T472UVT, GM-T472UQT, GM-T472UVY, GM-T472UQY;*

*b) Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., reparó la refrigeradora LG, modelo GM-T472UVT, GM-T472UQT, GM-T472UVY, GM-T472UQY, propiedad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; cumpliendo con lo establecido en el artículo 21 de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES;*

*c) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realice una investigación de los extremos planteados por las partes y de aquellos aspectos técnicos que estime pertinentes a fin de establecer responsabilidades, específicamente sobre el daño sufrido*

en la lavadora Panasonic, modelo NA-F160H3WRA, NAF-14H3WRA, de conformidad con lo establecido en los artículos del 16 al 20 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES** y demás normas técnicas aplicables aceptadas por esta Superintendencia; y, posteriormente rinda el informe técnico, en el que consigne los hallazgos y conclusiones del análisis y estudio realizado. (...)"

VIII. El CAU de la SIGET, rindió el informe técnico con referencia IT-050-30137 requerido en el Acuerdo No. E-302-2015-CAU, estableciendo lo siguiente:

““““ (...)

**DICTAMEN**

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

f) Con respecto a la opinión por parte de la empresa distribuidora DELSUR, en la cual establece que la lavadora marca Panasonic, modelo NAF-160H3WRA, NAF-14H3WRA, luego de prueba realizada el día de la inspección técnica, este equipo estaba con buen funcionamiento, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que la DELSUR no presentó las respectivas pruebas que respalden dicho comentario; es decir, el tiempo que duró la prueba de funcionamiento y la capacidad a la que se realizó.

g) En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que la existencia de condiciones fuera de norma en la Red Eléctrica Secundaria propiedad de la DELSUR, relacionadas con variaciones de voltaje, ocasionó daños en la **Tarjeta de Potencia** del equipo lavador, el cual se encontraba conectado en el servicio eléctrico identificado con el **NIS XXXXXXXXXXXX**, a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

h) Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del Informe Técnico precedente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que DELSUR es la responsable por los daños acontecidos en el equipo lavador que fue reportado por **XX**, instalado en el suministro identificado con el **NIS XXXXXX**, a nombre de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado en **XX**.

i) Por consiguiente, el monto total que la empresa distribuidora DELSUR debe de retribuir en el suministro en referencia, bajo el concepto de compensación por daños acontecidos en la lavadora, en el suministro identificado con el **NIS XXXXXXXXXXXX**, a nombre **XX**, asciende a la cantidad de **Ciento Ochenta y Ocho 71/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$188.71)**, con IVA incluido, cuyo desglose se detalla en el siguiente cuadro:

Cant	Descripción	Precio unitario	Precio total
1	Tarjeta de potencia	\$ 125.00	\$ 125.00
1	Mano de obra	\$ 30.00	\$ 30.00
1	Transporte	\$ 10.00	\$ 10.00
1	Misceláneos	\$ 2.00	\$ 2.00
Subtotal			\$ 167.00
Impuesto			\$ 21.71
<b>Total presupuesto</b>			<b>\$ 188.71</b>

(...)"

- IX. Con fundamento en el informe técnico con referencia IT-050-30137 rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia hace las valoraciones siguientes:

#### **A. MARCO JURÍDICO 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.

La letra d) del artículo 5 de la misma Ley, contempla como una de las atribuciones de esta Superintendencia, 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.

El artículo 84 de dicha Ley establece que la SIGET podrá a solicitud de parte, resolver administrativamente los conflictos surgidos entre operadores, entre éstos y los usuarios finales, así como los surgidos entre los operadores y la UT. Debiendo esta Superintendencia establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos; artefactos o instalaciones.

##### **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario del Año 2015 autorizado a la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V.**

El artículo 19 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado en el año dos mil quince a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., detalla que el Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros.

##### **Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones**

La **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, publicada en el Diario Oficial No. 131, Tomo 404, de fecha dieciséis de julio de dos mil catorce, tiene como objeto establecer el procedimiento para la compensación por daños económicos o a equipos, artefactos o instalaciones surgidos en el marco de las relaciones jurídicas del sector eléctrico entre un operador y un usuario final.

Respecto a dicha Normativa, se citan los artículos siguientes:

El artículo 6, dispone que si la controversia es entre un operador y un usuario final, será responsabilidad del Centro de Atención al Usuario -CAU- brindar todo el apoyo técnico requerido para resolverla, en caso de ser necesario.

Asimismo, el artículo 9 indica que en caso de no requerir perito externo para solucionar el diferendo, se comisionará –según corresponda- al Centro de Atención al Usuario para que rinda el informe técnico respectivo, se le remitirá el expediente completo del caso, y se señalará el objetivo y alcance de la investigación para presentar el informe en referencia.

Por otra parte, el artículo 16 establece que las partes estarán obligadas a permitir el examen de la información técnica y financiera que requiera la SIGET, así como el acceso al lugar donde ocurrió el hecho. De igual forma, el artículo 17 preceptúa que el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, entre otros, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

El artículo 18 indica que se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET.

De ser procedente se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo, según lo indica el artículo 19.

De igual forma, de conformidad al artículo 20, el CAU de la SIGET, deberá investigar además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, tal como lo describe el artículo 93 de la Ley General de Electricidad, sin limitarse únicamente a ésta. En Cualquier momento de la investigación, se podrá requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

El artículo 21, indica que la compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio. En el caso de bienes inmuebles la compensación se realizará por medio de su reconstrucción o si no fuere posible realizar su reconstrucción, por el pago del valor del daño causado al inmueble.

### **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, 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. CASO CONCRETO**

La figura procesal del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar la responsabilidad de los daños ocurridos.

*Al haberse establecido en el Acuerdo No. E- 302-2015-CAU que el CAU de la SIGET era el responsable de realizar la investigación correspondiente, dicha instancia debía recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.*

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre tal acción y el resultado, se establezca clara e indubitadamente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños eléctricos proviene directamente del suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor- comercializador a quien se le atribuye determinada acción u omisión.

De conformidad con lo expuesto, el CAU de la SIGET, realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado con la mala calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas internas del inmueble de XXXXXXXXXXXXXXX.

Así pues, dicha instancia técnica, para comprobar fehacientemente el origen del daño económico y poder deducir responsabilidades, analizó la información recopilada durante la tramitación de este procedimiento, a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

Una vez ejecutado lo anterior, el CAU de la SIGET, estableció en el informe técnico con referencia IT-050-30137, lo siguiente:

- La empresa distribuidora DELSUR, determinó que la falla ocurrida con fecha diecinueve de febrero del año dos mil quince en las redes eléctricas de su propiedad, fue responsabilidad de ésta, debido a condiciones fuera de norma en el secundario, las cuales provocaron variaciones de voltaje que afectaron de forma negativa al servicio eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXX.
- El daño de la lavadora reclamada ocurrió el diecinueve de febrero del año dos mil quince, el mismo día que se dañó el equipo de refrigeración propiedad de XXXXXXXXXXXXXXX, el cual fue reparado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., según se constató en la tramitación del presente procedimiento. - Acuerdo No. E-302-2015-CAU-.
- La distribuidora DELSUR alegó que la lavadora se encontraba funcionando, sin embargo, no presentó las respectivas pruebas que establecieran su buen funcionamiento, cuánto

tiempo duró la prueba (si este equipo eléctrico operó todo el ciclo de lavado) y la capacidad con la que se realizó la prueba correspondiente (es decir, el elemento que utilizó la DELSUR para realizar la prueba o si esta fue en vacío).

- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó una cotización por reparación de la Lavadora por parte de la empresa ServiTotal, El Salvador, cuyo diagnóstico fue que se dañó la Tarjeta de Potencia, y cuyo costo de reparación asciende a la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$188.71), con IVA incluido.

En razón de lo anterior, el CAU de la SIGET, consideró que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., es la responsable del daño reclamado por XX, debido a que se comprobó la relación de causalidad directa entre el servicio prestado y el daño ocurrido en la lavadora, marca Panasonic, modelo NAF-160H3WRA, NAF-14H3WRA.

### **C. EFECTOS JURÍDICOS**

En relación con los efectos de la presente decisión, el derecho de los usuarios a la reparación de los daños económicos sufridos, aparece en nuestro ordenamiento, en la Ley General de Electricidad, cuyo artículo 31, establece que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que este interconectado o los de terceros. Por otra parte, de conformidad con el artículo 17 de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACION POR DAÑOS ECONOMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES, el objetivo principal de la investigación es determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles.

Asimismo, el artículo 24 de dicha Normativa, dispone que la compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o, si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio. Asimismo, el artículo 25, regula que en todo caso la compensación por daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto dañado y que originó el reclamo.

La estimación de la compensación por los daños económicos presentada por XX es por la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$188.71), con IVA incluido, en concepto de reparación por la lavadora, marca Panasonic, modelo NAF-160H3WRA, NAF-14H3WRA. (Cotización de la empresa ServiTotal, El Salvador).

Con base en el referido informe técnico, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debe realizar las gestiones correspondientes a efecto de compensar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el monto de la reparación del aparato dañado y que originó el diferendo de mérito.

### **D. CONCLUSION**

Una vez analizado el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia estima que la investigación realizada así como los hallazgos establecidos en dicho informe,



fueron efectuados siguiendo los lineamientos y parámetros regulados en el marco normativo que rige el sector de electricidad, por lo que es pertinente adherirse al mismo, debiendo concluir que se acreditó el hecho o circunstancia que se encontraba en controversia y por el cual se inició este procedimiento, siendo procedente determinar que el daño sufrido en la lavadora, marca Panasonic, modelo NAF-160H3WRA, NAF-14H3WRA, se originó por deficiencias en el suministro de energía eléctrica que presta la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX.

En consecuencia, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., deberá realizar las gestiones correspondientes a efecto de compensar a XXXXXXXXXX la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 188.71), con IVA incluido, de conformidad con la cotización emitida por la empresa ServiTotal, El Salvador, respaldada por el CAU de la SIGET.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el artículo 4 y 5 de la Ley de Creación de la SIGET, artículos 2 literal e), 31, 84 y siguientes de la Ley General de Electricidad, 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES** y el informe técnico IT-050-30137 rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño sufrido en la lavadora, marca Panasonic, modelo NAF-160H3WRA, NAF-14H3WRA, reclamado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tuvo su origen por deficiencias técnicas existentes en las instalaciones eléctricas de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

En consecuencia, siendo responsabilidad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., el daño reclamado, ésta debe realizar las gestiones correspondientes a efecto de restituir a XXXXXXXXXX el equivalente al monto de lo dañado que originó el diferendo, el cual fue estimado en la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 188.71), con IVA incluido.

Para lo anterior, deberá remitir la documentación respectiva a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado, en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído;

- b) Notificar el presente Acuerdo a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico IT-050-30137 rendido por el CAU de la SIGET; y,
- c) Remitir una copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al CAU de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**ACUERDO No. E-302-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del siete de octubre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO TREINTA Y CINCO 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 135.41), con IVA incluido, en concepto de energía no facturada por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- II. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el día veintidós de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota mediante la cual expresa que desiste al reclamo interpuesto en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., solicitando se finalice el trámite correspondiente.
- III. Debido a lo expuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, esta Superintendencia realiza las consideraciones siguientes:

El artículo 130 del Código Procesal Civil y Mercantil determina que: *“El demandante podrá desistir unilateralmente del proceso siempre que lo haga antes de que el demandado sea emplazado para contestar a la demanda, o sea citado para audiencia, y también en cualquier momento cuando el demandado se encontrare en rebeldía. (...)”*

*En cualquier otro caso, el desistimiento deberá contar con la conformidad del demandado, a cuyo efecto se le dará audiencia del escrito de desistimiento por el plazo de tres días para que lo conteste. Si el demandado diere su conformidad o no se opusiere al desistimiento, el tribunal dictará auto de sobreseimiento. Si el demandado se opusiera al desistimiento, el juez resolverá lo que considere oportuno sobre la continuación del proceso (...) En los casos en que se dé lugar al desistimiento, quedará a salvo el derecho del demandante para promover nuevo proceso sobre la misma pretensión (...)*

*El desistimiento habrá de ser personal, claro, expreso, sin condición alguna y deberá formularse apud acta o por medio de apoderado con poder especial”*

Por lo anterior, es procedente conceder audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, por medio de su Apoderado o Representante Legal, se manifieste por escrito respecto al desistimiento expresado por XXXXXXXXXXXXXXX, para lo cual deberá adjuntarse copia de la nota presentada por la misma el día veintidós de agosto de este año.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y de conformidad con el marco jurídico citado, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Conceder audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, para que se manifieste por escrito respecto del desistimiento presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para lo cual deberá adjuntarse copia de la nota remitida por la misma el día veintidós de agosto de este año;
- b) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes; y,
- c) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.

**ACUERDO No. E-323-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del tres de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de inquilino del inmueble donde se encuentra instalado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., en adelante también AES CLESA, debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO DOLARES CON 70/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 265.70), IVA incluido, facturada en concepto de Energía No Registrada -ENR-, por la presunta existencia de una condición irregular en el mencionado suministro.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-248-2015-CAU, esta Superintendencia resolvió, entre otras cosas, conceder audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia, para que una vez vencido el plazo otorgado a la citada distribuidora, 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.

- III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Clausula Especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-248-2015-CAU, concluyendo que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX; y que el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO 70/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 265.70), IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada, era procedente.

El referido Apoderado, adjuntó a su escrito en forma impresa y digital diversa información con la que fundamentó 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 sería realizado por el área técnica de dicha instancia.
- V. Por medio del Acuerdo No. E-287-2015-CAU, esta Superintendencia requirió al Centro de Atención al Usuario 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; o si existió un desperfecto o problema en el equipo de medición instalado en el suministro del usuario, y de ser procedente, verificara 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-042-31129 requerido mediante el Acuerdo No. E-287-2015-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

“““(…) **CONCLUSIONES**

*De la información presentada por la empresa distribuidora AES CLESA y Cía. S. en C. de C.V, el usuario final y la recabada in situ, se ha efectuado un análisis que nos lleva a realizar las siguientes conclusiones:*

- a) *En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XX, las evidencias recabadas y el testimonio del usuario final, dan muestra fehaciente que la condición irregular, si existió y consistió en la conexión en derivación fuera de medición de un conductor eléctrico que impedía que el equipo de medición n.º XXXXXXXXXX registrara en su totalidad el consumo de energía eléctrica.*
- b) *Sin embargo, las evidencias recabadas de la condición irregular que fue encontrada en el suministro de energía eléctrica, no permiten establecer que dicha condición irregular haya sido originada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, o que éste se haya beneficiado con el consumo de energía eléctrica sin la autorización de la distribuidora.*
- c) *El monto correspondiente a la cantidad de Doscientos Sesenta y Cinco 70/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 265.70) con IVA incluido que ha sido determinado por la empresa distribuidora AES CLESA en concepto de energía consumida y no registrada por encontrarse en los conductores eléctricos de la acometida de servicio del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, un conductor eléctrico que permitía la obtención de energía eléctrica y que impedía que el equipo de medición n.º XXXXXXXXXX registrara el total de la energía consumida durante el período comprendido entre el 15 de noviembre del 2014 y el 14 de mayo del 2015, es improcedente.*
- d) *El monto correspondiente a Doce 50/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 12.50), con IVA incluido, facturado en concepto de reconexión del suministro eléctrico, es improcedente, dicho cobro es el resultado de la deuda adquirida por el usuario final a consecuencia del monto facturado por una condición irregular que no es atribuible al suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- e) *El monto correspondiente a Dieciséis 23/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 16.23), con IVA incluido, facturado en concepto de acometida especial, es improcedente, la acometida del servicio de energía eléctrica no ha sufrido ninguna modificación.*

- f) *En vista que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no ha efectuado el pago de los montos facturados que corresponde a los documentos de cobro correspondientes a la Energía No Registrada, reconexión, acometida especial, consumo de energía de los meses de diciembre del 2015, enero, febrero, marzo y abril del 2016, el Distribuidor podrá requerir XXXXXXXXXXXXXXX, únicamente la cantidad de Siete 80/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 7.80), con IVA incluido; y, una vez cancelada dicha cantidad, deberá proceder a reconectar el servicio en referencia.*

### **DICTAMEN**

*Con base a la normativa aplicable y del análisis de la información recabada por este Centro de Denuncias de la SIGET, realizado al diferendo suscitado entre las partes, se determina lo siguiente:*

- a) *El monto asociado a la energía eléctrica consumida y no registrada en el documento de cobro emitido por la empresa distribuidora de energía eléctrica AES CLESA y Cía. S. en C. de C.V, con fecha 15 de mayo del 2015 y notificado con fecha 30 de junio del 2015, por considerar la existencia de una condición irregular en el servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXX, atribuible XXXXXXXXXXXXXXX se considera improcedente y debe ser anulado.*
- b) *El monto correspondiente a la cantidad de Doce 50/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 12.50) con IVA incluido, facturado en concepto de reconexión del suministro eléctrico, se considera improcedente y debe ser anulado.*
- c) *El monto correspondiente a la cantidad de Dieciséis 23/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 16.23) con IVA incluido, facturado en concepto de acometida especial, se considera improcedente y debe ser anulado.*
- d) *Debido a que XXXXXXXXXXXXXXX, no ha efectuado el pago de los montos facturados que corresponde a los documentos de cobro correspondientes a la Energía No Registrada, reconexión, acometida especial, consumo de energía de los meses de diciembre del 2015, enero, febrero, marzo y abril del 2016, el Distribuidor podrá requerir XXXXXXXXXXXXXXX, únicamente la cantidad de Siete 80/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 7.80), con IVA incluido ; y, una vez cancelada dicha cantidad, deberá proceder a reconectar el servicio en referencia.*
- e) *En vista que las condiciones observadas en el equipo de medición n.º XXXXXX, contraviene con lo establecido en la normativa vigente, se recomienda a la empresa distribuidora de energía eléctrica AES CLESA y Cía. S en c de C. V., instalar al equipo de medición una tapadera y un precinto de seguridad que permita resguardar adecuadamente las conexiones de los conductores eléctricos correspondientes a las acometidas de servicio y domiciliar, caso contrario realizar la sustitución del equipo de medición en mención por uno de similares características.*

f) *AES CLESA, 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, la comprobación de que los montos correspondientes a la reconexión del servicio eléctrico y acometida especial, fueron anulados, 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 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.**

El artículo 6 letra c) establece que se presume que el usuario está incumpliendo con las condiciones del suministro, entre otros, cuando existan alteraciones 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 por parte del usuario final, por ejemplo: fotografías y videos en forma magnética, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes.

Además, el artículo 35 incisos tercero y cuarto, determinan que en caso de inconformidad con la resolución del Distribuidor, el usuario podrá presentar su reclamo a la SIGET, quien resolverá de manera expedita de conformidad al procedimiento aplicable. Posterior a la

resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses.

En ese orden, el artículo 58 determina que los conflictos que se generen por la aplicación de dicho pliego, serán resueltos por la SIGET a solicitud de las partes.

✓ **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**

Dicha normativa 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 suministros de los usuarios finales.

Asimismo, el referido procedimiento conceptualiza una condición irregular de la manera siguiente: *“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 y/o monto de recuperación que le imputa la empresa distribuidora, 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 acorde 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, 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 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 de un perito externo- 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 verificación de la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con NIC XXXXXX;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento aprobado mediante el Acuerdo No. 283-E-2011, y asimismo, debe determinar si el usuario ha incumplido con las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario correspondiente.

✓ **Argumento de las partes**

La distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., manifestó que con fecha catorce de mayo del año dos mil quince, el personal técnico de AES CLESA, realizó mediante la Orden de Servicio No. XXXXXXXXXX, una inspección al suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXXXXXX, y observaron que en un punto de la acometida de dicho servicio se encontraba conectado en derivación y fuera de medición, un conductor eléctrico de color negro, el cual bajaba detrás del tubo galvanizado, dirigiéndose a la casa vecina.

En ese sentido, la distribuidora cobró XXXXXXXXXXXXXXX el consumo de energía no registrada durante el período comprendido entre el quince de noviembre del año dos mil quince y el catorce de mayo del año dos mil quince, por la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (US\$ 265.70), siendo equivalente a un consumo de 942.00 kWh.

Por su parte, XXXXXXXXXX manifestó que a partir del mes de febrero de dos mil quince, el inmueble se encontraba desocupado y ocasionalmente lo utiliza al igual que el servicio de energía eléctrica, es decir de forma esporádica. También expuso que en ningún momento realizó una manipulación o alteración al equipo de medición para reducir el consumo.

✓ **Condición encontrada en el suministro con NIC XXXXXXXXXX bajo análisis**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, procedió a efectuar el análisis respectivo, determinando en el informe técnico No. IT-042-31129 lo siguiente:

- ✓ A una distancia aproximada de cero punto cinco metros del tubo galvanizado donde se encuentra instalado el equipo de medición No. XXXXXXXXXX - entre las ramas de un árbol de mango-, se descubrió oculta una conexión en derivación fuera de medición de un conductor eléctrico de color negro con apariencia de ser un cable dúplex, que se dirigía a la casa vecina del inmueble que alquila XXXXXXXXXX.
- ✓ El equipo de medición No. XXXXXXX, no cuenta con una tapa que resguarde adecuadamente las conexiones de los conductores eléctricos de las acometidas de servicio contenidas en el bloque de terminales del medidor, condición que provoca que la manipulación por terceros sea más fácil.
- ✓ El veinticinco de noviembre del año dos mil quince, el personal del mencionado Centro constató que el inmueble donde se encuentra instalado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX, estaba deshabitado. Sin embargo, aun se encontraba la condición irregular conectada a dicho servicio, consistente en una conexión en derivación fuera de medición que se dirigía a la casa vecina.

Debido a los anteriores hallazgos, el CAU de la SIGET determinó que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX, instalado en el XXX XXXXXXX, existió una condición irregular consistente en la conexión en derivación fuera de medición de un conductor eléctrico que impedía que el equipo de medición No. XXXXXXX registrara en su totalidad el consumo de energía eléctrica; y que hasta la fecha en que se realizó la inspección en el lugar el veinticinco de noviembre del año dos mil quince, aún seguía conectada dicha condición subestandar.

Por otra parte, se evidenció que la condición irregular se dirigía y era utilizada en el inmueble contiguo al arrendado por XXXXXXXXXXXXXXXX; y que la empresa distribuidora no aportó ninguna prueba por medio de la cual se comprobaba que XXXXXXXXXXXXXXXX realizó la conexión o que autorizó a un tercero a conectarse de forma ilegal en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX.

En ese orden de ideas, el CAU de la SIGET es del criterio que son improcedentes los cobros efectuados por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., XXXXXXXXXXXXXXXX, bajo los conceptos siguientes:

- ✓ La cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 265.70) con IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX.
- ✓ La cantidad de DOCE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 12.50), con IVA incluido, facturado en concepto de reconexión del suministro eléctrico.
- ✓ El monto correspondiente a DIECISÉIS 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 16.23), con IVA incluido, facturado en concepto de acometida especial, debido a que la acometida del servicio de energía eléctrica no ha sufrido ninguna modificación.

Por otra parte, el área técnica de dicha Instancia determinó que XXXXXXXXXXXXXXXX, al no haber efectuado el pago de los montos facturados que corresponde a los documentos de cobro por la Energía No Registrada, reconexión, acometida especial, y los consumos de energía de los meses de diciembre del año dos mil quince, y enero, febrero, marzo y abril de este año, únicamente debe pagar a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., la cantidad de SIETE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7.80), con IVA incluido.

Una vez pagado el valor antes indicado, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., deberá proceder a reconectar el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXX, sin costo alguno para el usuario.

### C. • CONCLUSIÓN

Debe traerse a colación que en el presente procedimiento, los elementos que se retoman a partir de la prueba recabada, son los medios probatorios idóneos con los que cuenta la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para vincular al usuario con la existencia de una condición irregular que provocó el supuesto consumo de energía eléctrica no registrado; hecho que respalda el cobro de la distribuidora.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia considera que si bien es cierto la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., tiene el derecho de recuperar la energía eléctrica que se consumió y no se registró, en el presente caso, y debido a la condición que se encontraba el equipo de medición No. 313016, - sin una tapadera y un precinto de seguridad que permita resguardar adecuadamente las conexiones de los conductores eléctricos correspondientes a las acometidas de servicio-, no se cuenta con pruebas pertinentes o conducentes, con las que se pueda comprobar lo siguiente:



AMÉRICA (US\$ 12.50), con IVA incluido, facturado en concepto de reconexión del suministro eléctrico; y el monto correspondiente a DIECISÉIS 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 16.23), con IVA incluido, facturado en concepto de acometida especial.

- d) Determinar que la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., tiene el derecho de cobrar la cantidad de SIETE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7.80), en concepto de facturación mensual durante el período correspondiente a los meses de diciembre de dos mil quince; y enero, febrero, marzo y abril de este año.

En consecuencia, la referida distribuidora deberá efectuar las acciones necesarias para anular el documento de cobro por la cantidad detallada en la letra anterior y emitir uno nuevo por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

- e) Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que una vez pagado el valor indicado en la letra anterior, deberá proceder a reconectar el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXX, sin costo alguno para el usuario.
- f) Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que le instale al equipo de medición No. XXXXX una tapadera y un precinto de seguridad que permita resguardar adecuadamente las conexiones de los conductores eléctricos correspondientes a las acometidas de servicio y domiciliar, caso contrario realizar la sustitución del equipo de medición en mención por uno de similares características.
- g) Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe lo establecido en las letras c) y d) de la parte resolutive de este proveído.
- h) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- i) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones



V. Por medio del Acuerdo No. E-387-2015-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““(…)

a) *Iniciar el procedimiento para la resolución del reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., con base al PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO.*

b) *Conceder audiencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, para que presenten de forma escrita los argumentos y posiciones adicionales que estimen convenientes, respecto al reclamo de mérito, adjuntando la documentación necesaria que permita justificarlas y comprobarlas.*

c) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que tomando como base la documentación recolectada así como las posiciones y argumentaciones brindadas por las partes, realice una investigación del presente caso y rinda un informe técnico mediante el cual establezca la procedencia o no de los cobros en concepto de consumos facturados durante los meses de junio, julio y agosto de este año, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX. (...)”””*

VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó como prueba documental adicional el reporte de TPL con las lecturas correspondientes a los meses de junio, julio y agosto del año dos mil quince.

Por su parte, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no respondió la audiencia otorgada por medio del Acuerdo No. E-387-2015-CAU.

VII. El CaU de la SIGET rindió el informe técnico respectivo, concluyendo, dictaminando y recomendando 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:*

1. *De las pruebas realizadas de funcionamiento y comprobación al equipo de medición n.º XXXXXXXXXXXX, el cual registra el consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, se observó que este equipo de medición se encontró dentro de los límites de exactitud establecidos por la normativa aplicable. Por lo que se determina que el equipo de medición de energía no ha estado generando errores en los registros correspondientes al consumo de energía eléctrica.*

2. *De acuerdo a los registros correspondientes al historial de consumo de energía eléctrica durante el período comprendido entre los meses de enero de 2015 a septiembre de 2016, y en consideración a las lecturas de consumos realizadas por el personal de este Centro de Denuncias, observamos que los documentos vinculados a los cobros efectuados*

no presentan irregularidades en la secuencia de la toma de lecturas así como también de los períodos de facturación. Asimismo, los valores de los registros de los consumos de energía eléctrica para el período objeto del presente análisis, presentaron un comportamiento constante.

3. Con respecto al historial de montos cancelados por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, usuario del suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXX, correspondiente a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2015, por las cantidades de **US\$24.09, US\$27.63, US\$24.17, US\$27.15, US\$25.18 y US\$25.54**, respectivamente, se concluye que el incremento que se presentó durante los meses señalados, se debió a que en el suministro en análisis se consumieron las cantidades de energía de **118 kWh, 137 kWh, 116 kWh, 128 kWh, 118 kWh y 120 kWh**, lo que provocó la pérdida del subsidio que corresponde desde **0 kWh** hasta **99 kWh**.

4. Al verificar los montos facturados por la CAESS, con base en los cargos autorizados según el Pliego Tarifario respectivo, y comparar éstos con el recálculo realizados por la SIGET, no hemos encontrado diferencias considerables, que nos conduzcan a determinar que la CAESS ha facturado indebidamente. En ese sentido, y de acuerdo al análisis realizado, se concluye que no existe diferencia considerable en los consumos registrados y los montos facturados por parte de la empresa distribuidora de energía eléctrica.

5. Mediante la captura de fotografías termográficas tomadas por parte del personal de este Centro de Denuncias de la SIGET, al Tablero General de distribución de las cargas eléctricas y de sus respectivos componentes eléctricos, se determinó que no existe recalentamiento por sobre carga o por falso contacto en los puntos de conexión del referido Centro de Carga, los cuales contribuyeron con el alto consumo de energía eléctrica en el servicio eléctrico objeto de análisis.

6. Por lo anteriormente expuesto, somos de la opinión que no existen evidencias que la empresa distribuidora CAESS haya estado efectuando cobros indebidos en concepto del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el período señalado objeto de esta denuncia.

#### DIGTAMEN

Con base a la Normativa aplicable y al análisis realizado respecto al caso que nos ocupa, se determina lo siguiente:

a) Por lo anteriormente expuesto, somos de la opinión que no existen evidencias que la empresa distribuidora CAESS haya estado efectuando cobros indebidos en concepto del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el período señalado objeto de esta denuncia.

b) Bajo el contexto anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que los montos correspondientes a las cantidades de **US\$24.09, US\$27.63, US\$24.17, US\$27.15, US\$25.18 y US\$25.54**, que la empresa distribuidora CAESS ha cobrado en concepto de consumos facturados durante los meses de junio, julio, agosto y



septiembre del año 2015, respectivamente en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, es procedente.

### RECOMENDACIONES

De conformidad con el análisis expuesto, la investigación realizada al suministro de energía eléctrica que brinda la CAESS y, en virtud de que es necesario que la administración del uso de la energía eléctrica dentro de sus instalaciones se realice de forma eficiente, sugerimos poner en práctica las siguientes recomendaciones:

- Corregir el elemento dañado en la refrigeradora, para que este realice la desconexión automática;
- Apague las luces cuando no se necesitan;
- Desenchufar los electrodomésticos que no están en uso;
- Reemplazar los focos tradicionales por versiones de bajo consumo (ahorradores de energía eléctrica);
- Utilizar electrodomésticos con niveles de eficiencia energética; y,
- Desconectar los dispositivos tecnológicos cuando la batería ya esté cargada. (...)”””””

VIII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia estima pertinente realizar las consideraciones siguientes:

#### A. MARCO NORMATIVO

##### 1) Ley de Creación de SIGET y Ley General de Electricidad

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas. Por su parte, los artículos 1 y 3 de la Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, aplicando las sanciones correspondientes contenidas en dicha Ley, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

El artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros, el siguiente objetivo: La protección de los derechos de los usuarios.

##### 2) Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año 2015

El artículo 29 establece que el Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el



- d) Durante los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del año dos mil quince, el usuario pagó las cantidades de US\$ 24.09, US\$ 27.63, US\$ 24.17, US\$ 27.15, US\$ 25.18 y US\$ 25.54, respectivamente. Dicho incremento se debió a que en el suministro en análisis se consumieron las cantidades de energía de 118 kWh, 137 kWh, 116 kWh, 128 kWh, 118 kWh y 120 kWh, lo que provocó la pérdida del subsidio que corresponde desde 0 kWh hasta 99 kWh.

Con fundamento en los anteriores hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que no existen evidencias que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., haya efectuado cobros indebidos durante los meses de junio, julio y agosto del año dos mil quince en concepto del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX, a nombre XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Bajo el contexto anterior, dicho Centro, es del criterio que son procedentes los montos que la empresa distribuidora ha cobrado en concepto de consumos de energía eléctrica facturados durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre del año dos mil quince.

De los hechos comprobados y descritos por la instancia técnica pertinente, esta Superintendencia debe concluir que se reúnen las condiciones técnicas pertinentes que amparan la procedencia de las cantidades cobradas por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., al usuario.

En virtud de lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente adherirse al criterio expuesto por el CAU de la SIGET, al considerar que no se comprobó que la empresa distribuidora haya estado cobrando cantidades mayores y arbitrarias XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX durante los meses señalados anteriormente.

**POR TANTO**, de conformidad con la normativa antes expuesta y con el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Establecer que son correctas las cantidades cobradas por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX durante los meses de junio, julio y agosto del año dos mil quince, en concepto de consumos de energía eléctrica, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX.
- b) Recomendar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que efectúe las acciones señaladas en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, debido a que la utilización y administración de forma eficiente del servicio de energía eléctrica, se reflejará de forma positiva en los próximos cobros en concepto de energía eléctrica.
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo adjuntar al primero la documentación presentada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., el cuatro de enero de este año.
- d) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de SIGET; y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**ACUERDO No. E-331-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del catorce de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, informó que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., en adelante también EEO, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO TREINTA Y CINCO 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 135.41), monto con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Dicho suministro se encuentra instalado en el inmueble ubicado en el XXX.

- II. Mediante el Acuerdo No. E-111-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese proveído, para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que una vez vencido el plazo concedido a la distribuidora, 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.

- III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-111-2016-CAU, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, existió una condición irregular.

En ese sentido, indicó que el cobro efectuado en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de 554.00 kWh, equivalente a CIENTO TREINTA Y CINCO 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 135.41), con IVA incluido, es procedente.

- IV. Mediante el Acuerdo No. E-169-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que realizara una investigación del caso y rindiera el informe técnico correspondiente, mediante el cual estableciera la existencia o no de la presunta condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, así como la verificación de 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 distribuidora EEO, S.A. de C.V.

- V. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un escrito mediante el cual desiste del reclamo interpuesto en contra de la sociedad EEO S.A. de C.V., por el cobro facturado en concepto de

Energía No Registrada (ENR), por lo que solicitó el cierre del procedimiento correspondiente.

Debido a lo anterior, mediante el Acuerdo No. E-302-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., para que en un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara por escrito sobre el desistimiento expresado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes relacionada, respondió a la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-302-2016-CAU, expresando que de conformidad con lo requerido, su poderdante está de acuerdo con el desistimiento de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

VII. En virtud de lo expuesto, esta Superintendencia realiza las consideraciones que a continuación se detallan:

El artículo 130 del Código Procesal Civil y Mercantil determina: *“El demandante podrá desistir unilateralmente del proceso siempre que lo haga antes de que el demandado sea emplazado para contestar a la demanda, o sea citado para audiencia, y también en cualquier momento cuando el demandado se encontrare en rebeldía. (...)”*

*En cualquier otro caso, el desistimiento deberá contar con la conformidad del demandado, a cuyo efecto se le dará audiencia del escrito de desistimiento por el plazo de tres días para que lo conteste. Si el demandado diere su conformidad o no se opusiere al desistimiento, el tribunal dictará auto de sobreseimiento. Si el demandado se opusiera al desistimiento, el juez resolverá lo que considere oportuno sobre la continuación del proceso (...) En los casos en que se dé lugar al desistimiento, quedará a salvo el derecho del demandante para promover nuevo proceso sobre la misma pretensión (...)*

*El desistimiento habrá de ser personal, claro, expreso, sin condición alguna y deberá formularse apud acta o por medio de apoderado con poder especial”.*

Por lo anterior, esta Superintendencia estima procedente tener por desistido el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la distribuidora de energía eléctrica EEO, S.A. de C.V., vinculado al cobro en concepto Energía No Registrada por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y de conformidad con el marco jurídico citado, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Tener por desistido el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en contra de la distribuidora de energía eléctrica EEO, S.A. de C.V., vinculado al cobro en concepto de Energía No Registrada por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en

XX  
XXXXXX.

- b) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- c) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- d) Archivar el presente expediente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.



posición y una copia del informe técnico del caso, que determina, entre otras cosas, lo siguiente:

*“(…) 5. Conclusiones*

- a) *Las instalaciones eléctricas internas del usuario final están incumpliendo lo estipulado en el acuerdo No.93-E-2008, específicamente lo establecido en los artículos No. 124, 125 y 126 respectivamente.*

**6. Dictamen**

- a) *Se determinó que la condición en la cual se ocasionó el daño, se debe al alto nivel de resistencia a tierra con valor de 40.5 ohmios, fuera de norma en tablero principal de la vivienda.*
- b) *En base a que se encontró alto nivel de medición a tierra, se concluye que el reclamo interpuesto bajo la orden de servicio número XXXXXXXXXXXXXXXX a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXX es desfavorable para el cliente y sin responsabilidad para AES CLESA S. EN C. de C.V. (…)*”

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 en trámite; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por el área técnica de dicha instancia.

V. Por medio del Acuerdo No. E-020-2016-CAU, esta Superintendencia resolvió, entre otras cosas, lo siguiente:

“““(…)

- a) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realice una investigación de los extremos planteados por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V, así como de aquellos aspectos técnicos que estime pertinentes a fin de establecer responsabilidades del reclamo presentado, estableciendo el origen de los daños reportados.*

*Dicha investigación deberá realizarse de conformidad con lo establecido en los artículos del 16 al 20 de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES y demás normas técnicas aplicables aceptadas por esta Superintendencia; y, posteriormente deberá rendir el informe técnico, en el que consigne los hallazgos y conclusiones del análisis y estudio realizado.*

*Para rendir dicho informe, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET cuenta con un plazo máximo de sesenta días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de este Acuerdo;*

- b) *Instruir XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que durante la tramitación de este procedimiento, podrán aportar de forma oportuna todas las pruebas adicionales que estimen pertinentes para sustentar su posición, es decir al inicio de la investigación de mérito comisionada al Centro de*



*Atención al Usuario de la SIGET; asimismo deberán presentar toda la información vinculada al reclamo que dicho Centro solicite; y, en caso que no posean tal información, corresponderá que especifiquen las razones por las cuales carecen de la misma; (...)"*

VI. Por su parte, el CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-055-30844 requerido en el Acuerdo No. E-020-2016-CAU, exponiendo lo siguiente:

*“““(…) CONCLUSIONES*

*De la información presentada por la empresa distribuidora AES CLESA y Cía. S. en C. de C.V., el usuario final y la recabada por éste Centro de Denuncias de la SIGET, se ha efectuado un análisis que nos lleva a realizar las siguientes conclusiones:*

- a) (...) la capacidad del centro de transformación identificado con el código T37863, ha sido superada por la demanda de potencia generada por todos los usuarios finales que están conectados a éste, ocasionando que los niveles de tensión se encuentren fuera del límite que ha sido establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.*
- b) El valor de la resistencia del sistema de puesta a tierra que fue registrado en el conductor de puesta a tierra del Centro de Transformación identificado con el código T37863, propiedad de la empresa distribuidora, incumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la Tabla No.22 de las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el acuerdo No. 29-E-2000, emitido por esta Superintendencia. La red de distribución eléctrica en baja tensión, mediante la cual AES CLESA brinda el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXX a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sufrió una serie de readecuaciones que originaron variaciones en los niveles de tensión.*
- c) Los niveles de tensión que estaban siendo suministrados en el servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, al momento en que sucedió el daño en el aparato eléctrico, se encontraban fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de Los Sistemas de Distribución.*
- d) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, solamente reportó en el reclamo interpuesto con fecha 11 de mayo del 2015, el daño que había sufrido una pantalla de 42 pulgadas, marca LG, modelo 42PA4500-UM.*
- e) El daño que sufrió la pantalla de 42 pulgadas, marca LG, modelo 42PA4500-UM, reportada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con fecha 11 de mayo del 2015, se generó a consecuencia de las variaciones de tensión con los cuales AES CLESA estaba brindando el servicio de energía eléctrica.*
- f) Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que los daños reportados en el equipo eléctrico reclamado por XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, bajo el servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, son responsabilidad de la empresa distribuidora.*
- g) Por lo consiguiente, somos de la opinión que AES CLESA y Cía., S en C de C.V., debe de retribuir en el suministro en referencia, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la*

cantidad de **Setenta y Cinco 00/100 dólares de los Estados Unidos de América, (US\$ 75.00), con IVA incluido**, en concepto de reparación por los daños ocasionados en la pantalla de 42 pulgadas, marca LG, modelo 42PA4500-UM.

- h) AES CLESA y Cía., S en C de C.V., queda exento de compensar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por los daños económico que se originaron por la expiración de los barriles de cerveza draft y mariscos a consecuencia de no haber sido reportados oportunamente (...).

### **DICTAMEN**

De la información presentada por la empresa distribuidora AES CLESA y Cía. S. en C. de C.V., el usuario final y la recabada por éste Centro de Denuncias de la SIGET, se ha efectuado un análisis que nos lleva a realizar las siguientes conclusiones:

- a) Este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que las variaciones de voltaje generadas con fecha 23 de abril de 2015, se generaron muy probablemente por encontrarse sobrecargado el centro de transformación identificado con el código T37863, por lo que aún cuando la resistencia de tierra de las instalaciones eléctricas internas del usuario final hubiesen sido las ideales, no pudo haber contrarrestado las variaciones en la regulación de tensión del suministro identificado con el NIC XXXXXX.
- b) AES CLESA, conforme al Art. 19 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2015, y en vista de haberse comprobado que en su red de distribución en Baja Tensión que se deriva del centro de transformación identificado con el código T37863, existieron readecuaciones que originaron variaciones en los niveles de tensión, afectando al suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XX, deberá de compensar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por los daños causados al equipo eléctrico de su propiedad.
- c) Consecuencia de lo anterior y en consideración al análisis efectuado a lo largo del presente Informe Técnico, AES CLESA deberá de compensar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por el daño acontecido en el equipo eléctrico, ocurrido el día 23 de abril de 2015, en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXX, por la cantidad de Setenta y Cinco 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América, (\$75.00), con IVA incluido, que ha sido determinado por este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, en concepto de la reparación de una pantalla de 42 pulgadas, marca LG, modelo 42PA4500-UM.
- d) De igual forma, en el servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, la calidad del servicio brindado por AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., de acuerdo a los registros almacenados en la memoria interna de los equipos analizadores de tensión, con respecto a la regulación de tensión, no cumple con la tolerancia admisible ( $\pm 7\%$  de la tensión nominal a 120 Voltios), como ha sido establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
- e) Por lo anterior y, en vista de que se ha observado que en el referido servicio, AES CLESA no está brindando un servicio acorde a la regulación de voltaje exigida por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, contenidas en el Acuerdo No.

192-E-2004, emitido por esta Superintendencia, se recomienda solicitar a AES CLESA, que presente un plan de trabajo, con el fin de atender y corregir la problemática existente en el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXX, a nombre dXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXX. (...)"

VII. Con fundamento en el informe rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

**A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

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.

✓ **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.

El artículo 84 de dicha Ley establece que la SIGET podrá a solicitud de parte, resolver administrativamente los conflictos surgidos entre operadores, entre éstos y los usuarios finales, así como los surgidos entre los operadores y la UT. Debiendo esta Superintendencia establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos, artefactos o instalaciones.

✓ **Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 63 del Reglamento mencionado, establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

✓ **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.**

El artículo 19 establece que el Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros.

✓ **Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones**

La **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, publicada en el Diario Oficial No. 131, Tomo 404, de fecha dieciséis de julio de dos mil catorce, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación y resolución de casos vinculados a Daños Económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador de dicho servicio.

La Normativa en mención conceptualiza Daños Económicos de la manera siguiente: *“Daños Económicos: Es la disminución o deterioro de los valores económicos que integran el patrimonio del afectado, relacionados con el daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, atribuible al suministro de energía eléctrica imputable a algún operador del sector eléctrico. En caso que los daños sean imputables al operador involucrado, éstos serán sujetos de valor para la compensación económica. Asimismo, si se determina que como resultado de los daños mencionados existe pérdida de materia prima, productos en procesos o terminados, ya que el proceso productivo no pudo reactivarse de forma inmediata o si los mismos no pueden reutilizarse por su naturaleza, éstos también serán sujetos de evaluación en la compensación respectiva.”*

El artículo 4 dispone que la SIGET. Conocerá de los reclamos cuando el usuario u operador tenga una contestación negativa a su pretensión por parte del supuesto responsable del daño. Dicho reclamo deberá ser interpuesto ante el operador dentro del plazo de seis meses contados a partir del momento o fecha en que sucedió el evento que motivó el reclamo.

El artículo 6 determina que, si la controversia es entre un operador y un usuario final, será responsabilidad del Centro de Atención al Usuario de la SIGET brindar todo el apoyo técnico requerido para resolverla, en caso de ser necesario.

El artículo 9 dispone que, en caso de no requerir perito externo para solucionar el diferendo, se comisionará al Centro de Atención al Usuario, para que rinda el informe técnico respectivo, se le remitirá el expediente completo del caso, y se señalará el objetivo y alcance de la investigación, otorgándose un máximo de sesenta días hábiles posteriores a la notificación del acuerdo respectivo para presentar el informe en referencia.

El artículo 17 señala que, el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, materiales tales como productos en procesos, terminados o materias primas que no pueden ser resguardados en un corto tiempo o que por la naturaleza del proceso no puedan ser reutilizados, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

Los artículos 18, 20 y 21 indican que, se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y

de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET.

Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

De tal forma que la investigación incluya los extremos planteados por las partes y aquellos aspectos técnicos que se estimen pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

Asimismo con base en el artículo 19, se establece que de ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo.

En ese orden, el artículo 23 dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito o en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

✓ **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, 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.

A. **ANÁLISIS**

La figura del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar la responsabilidad de los daños ocurridos.

Al haberse establecido en el Acuerdo No. E-020-2016-CAU, que el CAU de la SIGET era el responsable de realizar la investigación correspondiente, dicha instancia debía recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre tal acción y el resultado, se establezca clara e indubitadamente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños eléctricos proviene directamente del suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor- comercializador a quien se le atribuye

determinada acción u omisión.

De conformidad con lo expuesto, el área técnica del CAU de la SIGET realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas internas del inmueble que utiliza XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Así pues, dicha instancia técnica, para comprobar fehacientemente el origen del daño económico, así como poder deducir responsabilidades, analizó archivos, documentos relacionados al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

✓ **Respecto del daño sufrido en el televisor plasma de 42 pulgadas, marca LG, modelo 42PA4500-UM**

Una vez realizado lo anterior, el informe técnico No. IT-055-30844 del CAU de la SIGET, estableció lo siguiente:

- El veintiuno de abril del año dos mil quince, el usuario afectado reportó en dos ocasiones a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., problemas de bajo voltaje en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX.
- La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por medio del departamento de Control de Operaciones de la Red de Distribución, verificó y determinó el veintidós de abril de dos mil quince, la existencia de: ***“Bajo voltaje en el sector de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, bajo la T-15463/403-1-11, en este sector se hizo mejora de red en la última semana, se solicita a mantenimiento hacer revisión de trabajos ejecutados.”***

Asimismo, el cinco de mayo de dos mil quince, mediante la Orden de Servicio número XXXXXX, de Reubicación de Medidor y/o acometida, el personal de la distribuidora AES CLESA estableció lo siguiente: *“Se realizaron trabajos en la red, al parecer transformador fue removido a otro punto de la red, generando un bajo voltaje en el punto de entrega del cliente.”*

- El once de mayo de dos mil quince, el usuario reportó a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., el daño en un televisor marca LG modelo 42PA4500-UM a causa del bajo voltaje reclamado previamente.
- La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., realizó una inspección técnica, la cual tenía como objetivo determinar si el nivel de tensión suministrado en el equipo de medición del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX se encontraba dentro de los límites establecidos en la normativa vigente, determinando que después de las mejoras de voltaje, el suministro eléctrico presenta un FEBnoper (Frecuencia equivalente fuera de los límites admisibles) de 0.00%, quedando el mismo dentro de los niveles de tensión respectivos.
- Al analizar las inspecciones y acciones técnicas realizadas por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., entre los días veintidós de abril y catorce de mayo del año dos

mil quince, el CAU de la SIGET verificó que el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, estaba siendo afectado por bajo voltaje debido a readecuaciones y trabajos realizados por la distribuidora en el centro de transformación identificado con el código T37863, en el período que coincide con la fecha que ocurrió el daño en el televisor marca LG modelo 42PA4500-UM, es decir, el veintitrés de abril de dos mil quince.

- Personal del CAU de la SIGET efectuó entre los días tres y diez de mayo de este año, un análisis de los niveles de tensión en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, concluyendo que los niveles de tensión que brinda la distribuidora AES CLESA en el referido suministro de energía eléctrica se encuentran fuera del límite inferior permitido, incumpliendo lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
- Respecto al origen de los daños reportados se advierte que éstos no tiene ninguna relación con el valor de la resistencia de la red de puesta a tierra del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, dado que el problema de las variaciones de tensión se debieron a la sobrecarga del centro de transformación identificado con el código T37863 que la distribuidora AES CLESA utiliza para proveer el servicio de energía eléctrica al usuario final.
- Se verificó que la resistencia de la red de puesta a tierra encontrada en el centro de transformación identificado con el código T37863 – propiedad de la distribuidora-, se encontraba comprendida entre el rango de 78 y 95 Ohmios, condición que contraviene lo estipulado en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, en el cual se determina que la resistencia de puesta a tierra, para las subestaciones menores a 50 kVA deberá tener como máximo un valor de 12 Ohmios.
- En relación al argumento de la distribuidora AES CLESA relacionado que en la información registrada en su Control de Sistemas (COSIS), no hay actividades puntuales que estén relacionadas a la hora de la quema del aparato eléctrico en la fecha que reporta el cliente, el CAU estableció que las variaciones de bajo voltaje a los cuales estuvo sometido el aparato eléctrico que fue reportado como dañado, ocasionaron que los componentes electrónicos demandaran una mayor cantidad de corriente, originando que la temperatura de funcionamiento, se incrementara hasta sobrepasar los rangos de temperatura de operación normal que han sido establecidos por los fabricantes de dichos componentes, derivando en que la vida útil del equipo se redujera provocando el daño del aparato.

Asimismo, advierte que al día diez de mayo del presente año, los niveles de tensión proveídos por la distribuidora AES CLESA en el suministro eléctrico bajo análisis, continúan fuera del límite inferior permitido, incumpliendo así lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

- Respecto del argumento de la empresa distribuidora relativa a que el daño de los equipos reportados, se debió a la falta de polarización en los tomacorrientes de las instalaciones del inmueble; si bien es cierto, que la instalación eléctrica de estos equipos no cumplen con las recomendaciones indicadas por el fabricante, la empresa distribuidora no ha demostrado técnicamente que el equipo se dañó por condiciones de los procesos internos propios del mismo.

Bajo tales premisas, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, concluyó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., fue la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico que fue reportado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es decir un televisor de 42 pulgadas, marca LG, modelo 42PA4500-UM, conectado al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; debiendo compensar al usuario por los daños reclamados en concepto de reparación que ascienden a la cantidad de SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$75.00), con IVA incluido.

✓ **Respecto de los otros bienes reclamados por el usuario**

Respecto de la pretensión XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, relacionado a la compensación económica por la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1.638.25), en consideración de las pérdidas afrontadas por un inventario de carnes, mariscos, entre otros productos perecederos, y tres barriles de cerveza, el CAU de la SIGET advirtió lo siguiente:

La competencia de esta Superintendencia para tramitar el presente diferendo, se encuentra delimitada en el artículo 4 de la "NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES", determinando que el conocimiento del mismo se circunscribe a la pretensión y bienes reclamados por el usuario ante la distribuidora, que hayan tenido una contestación negativa por parte del supuesto responsable del daño.

En ese orden, se advierte que el reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, referido a daños sufridos en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, fue realizado el once de mayo de dos mil quince ante la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., (vinculado al número de gestión RE5113150027530) el cual únicamente se encuentra referido a daños sufridos en un Televisor de 42 pulgadas marca LG modelo 42PA4500-UM.

Adicional a lo anterior, debe reiterarse lo establecido en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, respecto a que el usuario tuvo la posibilidad de realizar acciones que previnieran que los productos se arruinaran.

Con fundamento en las razones expuestas, esta Superintendencia no puede pronunciarse respecto a los presuntos daños sufridos en diversos alimentos y bebidas relativos a tres barriles de cerveza completos, un barril empezado y un inventario de carnes, mariscos, entre otros productos perecederos. No obstante lo anterior, de considerarlo pertinente, el señor Mario Alfonso Hernández, puede dirigir su solicitud de daños y perjuicios por pérdidas económicas en alimentos en la instancia judicial respectiva.

**C. CONCLUSIONES**

En ese punto es importante manifestar que de conformidad con el artículo 20 de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES, la resolución final deberá definir si es procedente la compensación económica, y para tal efecto se debe delimitar al detallar los bienes que la contendrán o el monto a compensar que corresponda, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico.



En mérito a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen técnico emitido por el CAU de la SIGET de conformidad con el artículo 84 de la Ley General de Electricidad y la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**.

Con base en el referido informe técnico, corresponde establecer que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., deberá realizar las gestiones correspondientes a fin de compensar **XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, la cantidad de **SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$75.00)**, con IVA incluido.

Dicha compensación, deberá ser efectiva dentro del plazo de diez días hábiles después de haberse notificado este acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**.

**POR TANTO**, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el artículo 4 y 5 de la Ley de Creación de la SIGET, artículos 2 literal e), 31, 84 y siguientes de la Ley General de Electricidad, la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES** y el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que el daño sufrido en un Televisor de 42 pulgadas marca LG modelo 42PA4500-UM, reclamado el once de mayo de dos mil quince por **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, tuvo su origen a consecuencia de las deficiencias técnicas existentes en las instalaciones eléctricas de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Consecuentemente, siendo responsabilidad de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., el daño reclamado, ésta debe realizar las gestiones correspondientes a efecto de compensar al usuario el monto por reparación del equipo dañado, que asciende a la cantidad de **SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$75.00)**, con IVA incluido.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado;

- b) Establecer que **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, tiene el derecho de ventilar por vía judicial la liquidación de daños y perjuicios por pérdidas económicas en alimentos;
- c) Notificar el presente Acuerdo **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el CAU de la SIGET; y,
- d) Remitir una copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al CAU de la SIGET.

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones







empresa distribuidora con el NIC XXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es por la cantidad de CUARENTA Y CINCO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$45.23), con IVA incluido, equivalente a una energía consumida y no registrada igual a la cantidad de 259 kWh.

i) Por lo consiguiente, la 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 este Centro de Denuncias 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 rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

**A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

En el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET se determina que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Por su parte, los artículos 1 y 3 de la Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

✓ **Ley General de Electricidad**

El artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios.

✓ **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V.**

El artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince aprobado por esta Institución, establece lo siguiente:

""En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar treinta días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, o si no hubo reclamo, a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia

*no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.*

*En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”””*

✓ **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, 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.

A. **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 en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con el NIC XXXXXX.
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria 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 facturada.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, y asimismo, debe determinar si el usuario ha incumplido con las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones correspondientes.

✓ **Argumentos de las partes**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, manifestó que el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, donde se encuentra instalado el suministro identificado con NIC XXXXXXXXXXXX, le fue transferido mediante donación por parte XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el veintidos de octubre de dos mil catorce, procediendo a tramitar el cambio de titular ante la distribuidora EEO en el mes de noviembre del mismo año; sin embargo fue hasta el veinticuatro de enero de dos mil quince que habitó el inmueble y registró consumos de energía eléctrica.

Asimismo, indicó que el cobro realizado por la distribuidora EEO en concepto de energía consumida y no registrada debe ser pagado por el propietario anterior.

Por su parte, la distribuidora EEO argumentó que el veinte de octubre de dos mil catorce, mediante orden de servicio No. XXXXXXXXXXXX efectuó la reubicación del equipo de medición número XXXXXXXXXXXXX, cambiando el sello de tapa de vidrio y el sello de tapa terminal, observándose una lectura inicial de 35,968 kWh.

El dieciséis de marzo de dos mil quince, personal de la distribuidora encontró el sello de tapa de vidrio roto, procediendo a sustituirlo por el sello provisional No. XXXXXXXX.

Posteriormente el veintitrés del mismo mes y año, se verificó que el equipo de medición en referencia tenía señales de manipulación interna en los pivotes, produciendo un rozamiento de disco en imán inferior, ocasionando que en la prueba de exactitud desplegara un 62.24% de exactitud, por lo que personal de la distribuidora EEO retiró dicho equipo y lo sustituyó por el número XXXXXXXXXXXX, el cual dejó conectado y funcionando con un 99.87% de exactitud.

En inspección efectuada el ocho de abril del mismo año, mediante orden de servicio No. XXXXXXXXXXXX, se verificó que el nuevo equipo de medición había registrado un consumo de energía eléctrica equivalente a 73 kWh, por un período de dieciséis días.

Con lo anterior, personal de la distribuidora EEO levantó acta de irregularidad encontrada y se entregó copia a XXXXXXXXXXXXXXX, empleada doméstica, para que la usuaria final del suministro se presentara a las oficinas correspondientes para informarle sobre el cobro realizado en concepto de Energía No Registrada.

En ese sentido, la distribuidora EEO indicó que la condición encontrada se adecuaba a lo establecido en el artículo 6 literal c) de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario del año dos mil quince, consistente en la manipulación interna del equipo de medición a través de una rotura en el sello de tapa de vidrio para maniobrar los pivotes, provocando un rozamiento de disco en imán inferior, con la finalidad que el equipo de medición no registrara el total de la carga demandada por los equipos instalados en el interior de la vivienda.

Por lo que procedió a realizar el cálculo respectivo para recuperar la Energía consumida y no facturada, determinando con base a dos lecturas registradas por el nuevo equipo de medición instalado, correspondientes a los días veintitrés de marzo y nueve de mayo de dos mil quince, que la energía a recuperar es por un total de 668 kWh, y que el período de recuperación por la energía no registrada corresponde del veinte de octubre de dos mil catorce al veintitrés de marzo de dos mil quince, por ciento cincuenta y cuatro días, equivalente a la cantidad de CIENTO NOVENTA Y SIETE 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$197.34) con IVA incluido.

✓ **Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX**

1. El CAU de la SIGET, efectuó un análisis comparativo de los históricos de consumo correspondientes a tres períodos, determinando lo siguiente:

- El primero, a los meses de abril a septiembre del año dos mil catorce, dentro de los cuales se registró un promedio de 5.3 kWh/mes, dato que representa el consumo máximo registrado en dicho inmueble durante el período que permaneció deshabitado -previo al hallazgo de la presunta condición irregular-;
- El segundo, corresponde del mes de octubre del año dos mil catorce al mes de marzo de dos mil quince, el cual reporta un promedio de 1.6 kWh/mes, observándose una disminución significativa de consumo, no obstante, haber manifestado XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX, que a partir del veinticuatro de enero de dos mil quince comenzó a habitar el inmueble.

Durante el período antes relacionado la distribuidora EEO estimó un promedio de 133.6 kWh/mensuales en concepto de Energía No Registrada; y,

- El tercero, corresponde a los meses de abril a octubre de dos mil quince, posterior a la normalización del suministro, en el cual se registró un promedio de 127.5 kWh/mes, valor que resulta similar al obtenido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET mediante censo de carga eléctrica instalada en el referido inmueble el cual arrojó un promedio de consumo de 88 kWh/mes.

Dichas variaciones en el historial de consumo de energía eléctrica, constituyeron el punto de partida del CAU de la SIGET para verificar la condición del equipo de medición instalado en el suministro en estudio.



2. Con relación a las fotografías y documentación presentada por la distribuidora EEO como prueba, las mismas fueron analizadas, determinándose lo siguiente:

- No se observa claramente si existió el sello de tapa de vidrio, solo la presencia del sello terminal No. XXXXXXXXXXXX instalado según Orden No. XXXXXXXX con fecha veinte de octubre del dos mil catorce; por lo consiguiente, no fue posible determinar que dicho sello se encontró roto, tal como lo afirma la empresa distribuidora.
- La parte interna del equipo de medición presenta señales de rozamientos en una parte del disco; sin embargo, el mismo no es constante, condición que indica que no pudo haber sido manipulado internamente; sino más bien, la causa puede estar asociada a un desgaste del pivote ocasionado por el tiempo de vida de dicho medidor, ya que según lo evidenciado en la orden de servicio No. XXXXXXXXXXX, la fecha de fabricación de éste data del once de octubre de mil novecientos noventa y seis, lo que conlleva a determinar que el equipo de medición haya sufrido algunos desgastes en sus piezas internas.
- Según la hoja de comprobación del medidor No. XXXXX, efectuada por personal de la distribuidora EEO, con fecha veintitrés de marzo de dos mil quince, dicho equipo presentó en carga baja una exactitud del 38.22% y en carga alta 86.26%, arrojando una exactitud promedio de 62.24%.

3. Con lo anterior, personal técnico del CAU de la SIGET procedió a realizar las diligencias que se describen a continuación:

- Solicitó a la distribuidora EEO, el equipo de medición No. XXXXX (el cual estaba instalado en el momento de la supuesta condición irregular encontrada) y se observó que el rozamiento verificado en las fotografías, era producido por un imán por el efecto del desgaste del pivote, asimismo se verificó que el rozamiento no es profundo sino que es superficial y de fácil eliminación.
- Solicitó a la empresa distribuidora realizar una nueva verificación de la exactitud del equipo de medición, la cual fue efectuada con fecha veinticuatro de mayo de dos mil dieciséis, obteniéndose una variación en los resultados, siendo en carga baja 52.85 % y en carga alta 94.29 %, dando como resultado un promedio de exactitud del 86.00%.

En ese sentido, con base en el análisis descrito, las pruebas presentadas, y la investigación efectuada, el CAU de la SIGET es de la opinión que no es posible determinar de forma fehaciente que el equipo de medición No. XXXXXXXXXXX instalado en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, fue manipulado por la usuaria final con la intención de consumir energía sin autorización de la distribuidora.

Sin embargo, al considerar los hallazgos encontrados en el equipo de medición y al analizar la prueba de exactitud realizada en conjunto con la distribuidora EEO, el CAU de la SIGET es de la opinión que el equipo de medición No. XXXXXXXX presentó desperfectos propios de su funcionamiento, situación que no es atribuible a la usuaria final.

Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente validar y adherirse a lo dictaminado por el Centro de Atención al Usuario, siendo procedente declarar que no existió la condición irregular atribuida a la usuaria final del suministro con NIC XXXXXXXXXXX; y que el presente caso, está vinculado a desperfectos o problemas propios de funcionamiento del equipo de medición No. XXXXXXXX.

✓ **Determinación del Cálculo de recuperación de energía eléctrica no registrada.**

Habiendo establecido el CAU de la SIGET que no existió una condición irregular en el suministro eléctrico con el NIC XXXX, que sea atribuible a la usuaria final, y determinando que la condición encontrada en el equipo de medición No. XXXXXX se debió a un desperfecto o problemas propios de funcionamiento del mismo, la disposición aplicable al presente caso es el artículo 34 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año dos mil quince, la cual preceptúa lo siguiente:

“(…)

*En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar treinta días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, o si no hubo reclamo, a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación.*

*En todo caso, es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.*

*El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.*

*En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.*

“(…)”

Debido a que la condición encontrada se tipifica como problema en el equipo de medición y al haber comprobado el CAU de la SIGET que la distribuidora EEO, registró las condiciones encontradas en dicho suministro el dieciséis de marzo de dos mil quince y efectuó las acciones correspondientes para corregirlas hasta el veintitrés del mismo mes y año, dicho Centro procedió a efectuar un recálculo de la ENR, por el período comprendido del veintidós de enero al veintitrés de marzo de dos mil quince, estableciendo que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de 259 kWh, equivalente al monto total de CUARENTA Y CINCO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$45.23) monto que incluye IVA.

**B. CONCLUSIÓN.**



procedimiento por la cantidad de CIENTO NOVENTA Y SIETE 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$197.34), suma que incluye IVA, no es procedente, por lo que el cobro en referencia debe ser anulado.

- d) Establecer que la distribuidora EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de cobrar la cantidad 259 kWh, equivalente a CUARENTA Y CINCO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$45.23) monto que incluye IVA, por haber existido desperfectos o problemas en el equipo de medición No. XXXXXXXXX, que impidieron que dicho equipo registrara de forma correcta la energía consumida.

En tal sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V., deberá emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad antes detallada.

- e) Requerir a la sociedad EEO, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe lo establecido en las letras c) y d) de este proveído.
- f) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico No. IT-060-30146 rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- g) Remitir copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Art. 30 de la LAR  
Versión Pública

**ACUERDO No. E-342-2016-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 258.24) monto que incluye IVA, facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR) equivalente a 13,514.00 kWh, bajo la presunta existencia de una condición irregular que afectó el verdadero registro de consumo en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XX.
- II. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el veintidós de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota mediante la cual desiste al reclamo interpuesto en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., solicitando se finalice el trámite del procedimiento correspondiente.
- III. Por medio del Acuerdo No. E-316-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que se manifestara por escrito respecto del desistimiento presentado por XX.
- IV. El XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual respondió a la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-316-2016-CAU, exponiendo la conformidad de su representada con el desistimiento realizado por XXXXXXXXXXXXXXXX.
- V. En virtud de lo expuesto, esta Superintendencia realiza las consideraciones que a continuación se detallan:

El artículo 130 del Código Procesal Civil y Mercantil determina: *“El demandante podrá desistir unilateralmente del proceso siempre que lo haga antes de que el demandado sea emplazado para contestar a la demanda, o sea citado para audiencia, y también en cualquier momento cuando el demandado se encontrare en rebeldía. (...)*

*En cualquier otro caso, el desistimiento deberá contar con la conformidad del demandado, a cuyo efecto se le dará audiencia del escrito de desistimiento por el plazo de tres días para que lo conteste. Si el demandado diere su conformidad o no*

*se opusiere al desistimiento, el tribunal dictará auto de sobreseimiento. Si el demandado se opusiera al desistimiento, el juez resolverá lo que considere oportuno sobre la continuación del proceso (...) En los casos en que se dé lugar al desistimiento, quedará a salvo el derecho del demandante para promover nuevo proceso sobre la misma pretensión (...)*

*El desistimiento habrá de ser personal, claro, expreso, sin condición alguna y deberá formularse apud acta o por medio de apoderado con poder especial”.*

Por lo anterior, esta Superintendencia estima procedente tener por desistido el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la distribuidora de energía eléctrica EEO, S.A. de C.V., vinculado al cobro en concepto de Energía No Registrada por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XXX.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y de conformidad con el marco jurídico citado, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Tener por desistido el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la distribuidora de energía eléctrica EEO, S.A. de C.V., vinculado al cobro en concepto de Energía No Registrada por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XXX XXXXXXXX;
- b) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes;
- c) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, y a la Defensoría del Consumidor; y,
- d) Archivar el presente expediente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones



cual estableciera la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida, y verificara de ser el caso, la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

- VI. El siete de noviembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito en el cual renuncia al procedimiento del reclamo interpuesto en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., manifestando lo siguiente:

*“...Renuncio del diferendo suscitado contra la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., el cual fue interpuesto en el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, con expediente número 34,730, vinculado con el cobro en concepto de Energía No Registrada que la empresa distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., me está cobrando en el período comprendido del 21/10/2015 al 18/04/2016. Por lo que pido, que den por cerrado el caso que se lleva en esa prestigiosa Institución.”*

- VI. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

Debido a la etapa en la que se encuentra el trámite del presente reclamo, resulta necesario hacer un análisis de lo solicitado por el usuario, concretamente respecto a la figura de la renuncia y sus efectos jurídicos.

La renuncia a la pretensión no se encuentra regulada, ni desarrollada en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares iniciado y tramitado por esta Superintendencia, sin embargo, es reconocida dentro del derecho procesal como una forma extraordinaria de terminación del proceso, siendo por ello necesario remitirnos a la doctrina y a la legislación común.

La figura de la renuncia, doctrinariamente se define como *un acto unilateral del demandante por el que manifiesta su dejación de la acción ejercitada o del derecho en que funde su pretensión*<sup>1</sup>.

De la misma forma, el artículo 129 del Código Procesal Civil y Mercantil define a la renuncia como un acto manifiesto del demandante que debe ser personal, claro, expreso, sin condición alguna y que tiene como resultado una sentencia absolutoria con efectos de cosa juzgada.

Se entiende entonces que el único sujeto procesal idóneo para invocar la renuncia a la pretensión es el demandante, y ésta para surtir efectos debe ser presentada de manera clara y sin condicionantes, y bajo el entendido de que la consecuencia jurídica que sobrelleva es la sentencia absolutoria del demandado.

En ese sentido, la renuncia por parte XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a la pretensión del reclamo interpuesto, genera que esta Superintendencia declare sin más trámite procedente el cobro aplicado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por la cantidad de CIENTO DIECISIETE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 117.21), monto que incluye IVA, en concepto de Energía No Registrada, cobrado en concepto de la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX.

---

<sup>1</sup> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX: “Formas extraordinarias de terminación del proceso de acuerdo a la nueva normativa procesal civil y mercantil”.



POR TANTO, de conformidad con lo expuesto y con base en los artículos 4 de la Ley de Creación de la SIGET; 3 de la Ley General de Electricidad; el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL y artículo 129 del Código Procesal Civil y Mercantil, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Admitir la renuncia presentada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, respecto del reclamo interpuesto contra la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por el cobro en concepto de energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX;
- b) Declarar procedente el cobro aplicado por la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., por la cantidad de CIENTO DIECISIETE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 117.21), monto que incluye IVA, facturado en concepto de energía consumida y no registrada, bajo la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX;
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.; y,
- d) Remitir copia del presente Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Art. 30 de la LAMP.  
Versión Pública

**ACUERDO No. E-347-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las once horas con cuarenta minutos del veintiocho de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titulares del inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpusieron un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. -en adelante también CAESS-, por supuestos cobros indebidos en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXX que ascienden a la cantidad total de DOS MIL OCHENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,082.07), de los cuales se desprende el monto de NOVECIENTOS SESENTA Y UN 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$961.16), en concepto de Energía No Registrada por una condición irregular que afectó el verdadero registro del equipo de medición instalado en el inmueble en referencia.

Los titulares del servicio, expusieron que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., suscribió un acuerdo de pago a plazo con el arrendatario del local (la sociedad A&J GROUP, S.A. de C.V.), por lo que no les corresponde pagar la cantidad requerida por la distribuidora.

Adicional a lo anterior, los reclamantes expresaron que la suspensión y desconexión del servicio de energía eléctrica en el inmueble antes descrito fue arbitraria.

- II. Mediante el Acuerdo No. E-014-2016-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““““(...)

*a) Conceder audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, para que se manifieste por escrito respecto del reclamo y pretensiones de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en sus calidades de titulares del inmueble ubicado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, al cual se le provee el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXX a nombre de la sociedad THE COFFEE CORPORATION, S.A. de C.V.*

*Bajo dicho lineamiento, la referida distribuidora CAESS, deberá exponer de forma escrita por medio de su Apoderado o Representante Legal, las razones técnicas y jurídicas de los cobros realizados, así como del corte del servicio de energía eléctrica en el suministro en comento. (...)””””*

- III. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., expuso lo siguiente:

““““(...) Respecto del cobro de Energía No Registrada efectuado por mi representada, se realizó una revisión del caso y de acuerdo a ello se determinó efectuar dicho cobro directamente a la sociedad A&J GROUP, S.A. de C.V. con quienes existe un Acuerdo de Pago vigente por el cobro realizado en concepto de Energía Consumida y No Registrada, en vista de lo anterior y debido a que XXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXX no han cancelado la cantidad de NOVECIENTOS SESENTA Y UN 16/100 DÓLARES DE LOS

*ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 961.16) se procederá a anular dicho cobro por medio de Nota de crédito.*

*(...) En relación a los cobros efectuados por consumos mi representada manifiesta lo siguiente:*

*(...)*

*Mi representada manifiesta que el cobro mencionado por los señores Duque incluía cobros de la Energía No Registrada, Alcaldía y consumos de energía eléctrica acumulados a esa fecha, sin embargo, al realizar el cálculo únicamente de la energía consumida en el inmueble en cuestión, la cantidad resultante es de SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 682.47), dicho valor resulta de las facturas mensuales de energía eléctrica de los meses de mayo de 2015 a enero 2016, (...).*

*En consideración de lo anterior actualmente la distribuidora mantiene una relación contractual con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo tanto corresponde al señor Duque Cisneros el pago (...).””””*

*En relación a la suspensión del servicio de energía eléctrica (...) manifestamos que la distribuidora procederá a reconectar el servicio de energía eléctrica cuando las causas que motivaron la desconexión del suministro hayan sido superadas (...).””””*

Por lo anterior expuesto, la distribuidora CAESS concluyó:

*a) La distribuidora desiste del cobro de Energía No Registrada a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX.*

*b) El responsable de la condición irregular y con quien se llegó a un acuerdo de pago es la sociedad A & J GROUP S.A. de C.V.*

*c) En relación al cobro de ENR por la cantidad de NOVECIENTOS SESENTA Y UN 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$961.16), mi representada manifiesta que se procederá a anular dicho cobro por medio de Nota de Crédito XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*

*d) La distribuidora mantiene una relación contractual con XXXXXXXXXXXXXXX, siendo este el usuario final del servicio de energía eléctrica por lo tanto es procedente realizarle el cobro por energía consumida equivalente a SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$682.47).*

*e) La suspensión del servicio de energía eléctrica se ha realizado obedeciendo a lo determinado en el artículo 20 de los términos y condiciones, y artículo 83 de la Ley General de Electricidad; No obstante manifestamos que la distribuidora procederá a reconectar el servicio de energía eléctrica cuando las causas que motivaron la desconexión del suministro hayan sido superadas. (...).”*

IV. Por medio del Acuerdo No. E-074-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X, para que se pronunciaran respecto a lo expuesto por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Al respecto, por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXX, respondieron por escrito la audiencia conferida indicando lo siguiente:

“(…)

- *Que estamos de acuerdo con la manifestado por la Sociedad CAESS, S.A. de C.V., en los literales a), b), c) y e).*

- *No estamos de acuerdo con lo expuesto en el literal d), del escrito presentado por la Sociedad CAESS, S.A. de C.V., de fecha veinticinco de enero de dos mil dieciséis, ya que tal como lo expresa CAESS, en su escrito relacionado, la relación contractual sobre el cobro indebido es con la Sociedad A&J GROUP S.A. de C.V., con quienes existe acuerdo de pago vigente, y no con nuestra Representada, tal como lo expresa CAESS en el Numeral 2. Argumentos y Posiciones de la Distribuidora a). Por otra parte, sobre el depósito existente en el contrato de arrendamiento, este no alcanza para pagar toda la deuda contraída por A&J Group que asciende a más de US\$5,000.00.*

- *Así mismo nuestra representada no es responsable del registro del sistema que erróneamente ha puesto como titular a la sociedad THE COFFEE CORPORATION S.A. de C.V., en consecuencia el cobro por la suma de \$682.47, se le debe imputar a la sociedad A&J GROUP S.A. de C.V., puesto que A&J GROUP S.A. de C.V., la que es en deber dicha cantidad de dinero. (...)*”

- V. Con base a los argumentos expuestos por las partes, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-125-2016-CAU, por medio del cual inició un PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, en el cual se especificó que la finalidad del mismo sería establecer la procedencia o no del cobro de la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 682.47), correspondientes a las facturas mensuales de energía eléctrica de los meses de mayo del año dos mil quince a enero de este año.

En ese mismo Acuerdo, se otorgó audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que de forma escrita expusiera las razones para solicitar el pago mencionado y supeditar la cancelación de dicho monto para la conexión del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX.

De igual forma se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que una vez vencido el término conferido a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., determinara la necesidad o no de la intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo, y en caso que no fuera necesaria, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

- VI. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes relacionada respondió a la audiencia conferida mediante Acuerdo No. E-125-2016-CAU, exponiendo lo siguiente:

““(…) b) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX suscribió un contrato de arrendamiento con la sociedad A & J GROUP, S.A. de C.V., mediante el cual en su cláusula XI estableció como garantía de presentarse una situación como la presente, un depósito por la cantidad de MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,000). La cláusula es clara en el sentido que establece que el depósito será utilizado para garantizar el pago de servicios de agua, **energía eléctrica**, servicios municipales y cualquier otro servicio que no se mencione que lleguen con posterioridad al día en que la sociedad arrendataria haya desocupado el inmueble.



*“(…) ratificamos nuestra posición en el sentido que NO estamos de acuerdo con el cobro por energía no registrada y consumo de energía eléctrica acumulada por la suma de \$682.47, que la Distribuidora CAESS S.A. de C.V., le imputa ilegalmente a nuestra representada THE COFFEE CORPORATION S.A. de C.V., en vista que no tiene ningún sustento técnico ni legal; ha quedado claramente probado y demostrado en autos que la relación contractual que generó la suspensión del servicio de energía eléctrica y los cobros ilegales son entre la distribuidora CAESS S.A. de C.V., y A&J GROUP S.A. de C.V, con quienes existe acuerdo de pago vigente, y no con nuestra Representada, ni con nuestras personas en carácter personal.*

*Que la base que sustenta la distribuidora CAESS S.A. de C.V., para sostener e insistir en el cobro ilegal y la suspensión del servicio de energía eléctrica realizado consiste únicamente en: (las comillas son nuestras) “”XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX suscribió un contrato de arrendamiento con la Sociedad A&J GROUP S.A. de C.V, mediante el cual en la cláusula XI estableció como garantía de presentar una situación como la presente, un depósito por la cantidad de MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,000). La Cláusula es clara en el sentido que establece que el depósito será utilizado para garantizar el pago de los servicios de agua, energía eléctrica, servicios municipales y cualquier otro servicio que no se mencione que lleguen con posterioridad al día en que la sociedad arrendataria haya desocupado el inmueble””” y continúa manifestando que la responsabilidad contractual consiste en hacerse cargo de las consecuencias que surgen para el deudor por haberse obligado voluntariamente en virtud del contrato, que el contrato genera una atadura legal entre las partes de tal manera que si una no cumple será la otra la que responda.(…)*

*Dicho contrato de arrendamiento no es vinculante con el cobro que pretende CAESS, ya que dicho contrato de arrendamiento es un contrato cuya naturaleza es bilateral, en consecuencia solo surgen derechos y obligaciones entre arrendante y arrendatario, NO SURGEN NI NACEN DERECHOS Y OBLIGACIONES contra terceros, como lo pretende CAESS, en consecuencia es esta persona jurídica quien debe cancelar dicha obligación pues esta es la única obligada, (…)*

- IX. Por su parte, la Unidad de Asesoría Jurídica del CAU de la SIGET, rindió el informe jurídico No. 08-2016, solicitado en el Acuerdo No. E-241-2016-CAU, concluyendo lo siguiente:

*““(…)”*

*Con fundamento en lo expuesto, esta Unidad de Asesoría Jurídica del CAU de la SIGET es del criterio que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., se encuentra habilitada a cobrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de titulares del inmueble en el que se encuentra instalado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, el monto facturado en concepto de energía eléctrica, por el período comprendido de mayo del año dos mil quince a enero de este año.*

*Por otra parte, con base la información que consta en el expediente administrativo, se considera que la suspensión y el corte del servicio de energía eléctrica que realizó la sociedad CAESS, S.A. de C.V., fue ejecutada cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 20 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año dos mil quince. (…)”””*

- X. Con fundamento en el informe técnico, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

## • MARCO NORMATIVO

### **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 CAESS, S.A. de C.V., vigentes para el año 2015**

El artículo 1 incisos séptimo y octavo, define al Contrato de Suministro de Energía Eléctrica como el acuerdo escrito por medio del cual un distribuidor que actúa como comercializador se obliga a entregar energía eléctrica al usuario final, en forma continua durante un plazo determinado, por un precio y condiciones fijadas en este pliego y otras regulaciones vigentes.

Asimismo, establece que si la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios finales se está realizando sin existir un contrato de adhesión o de suministro, se entenderá que el suministro se está realizando de conformidad con este pliego tarifario.

El artículo 5 inciso tercero determina que cuando un usuario final solicite el cambio de titular de suministro de energía eléctrica, por razones de transferencia del inmueble donde se presta el servicio, el Distribuidor deberá realizar el cambio a más tardar en el plazo de treinta días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la mencionada solicitud, exigiendo la documentación legal correspondiente.

Por su parte, el artículo 20 determina que el Distribuidor podrá desconectar a un usuario final, entre otros, en los siguientes casos: “ a) Cuando estén pendientes de pago los documentos de cobro de dos o más meses, relacionados con el suministro de energía eléctrica; (...)”

En ese orden, el artículo 21 inciso primero y segundo de los mismos Términos y Condiciones, dispone lo siguiente:

““(…) Cuando el Distribuidor haya desconectado el suministro por cualquiera de los motivos mencionados en el artículo anterior, éste deberá ser restablecido a más tardar en un plazo máximo de veinticuatro horas al desaparecer las causas que motivaron la desconexión y además haber cancelado las cuentas pendientes por el suministro de energía eléctrica, los intereses y el cargo por reconexión. El plazo antes referido deberá corresponder a lo

determinado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución aprobadas por la SIGET.

*El cargo por reconexión se establecerá de conformidad con las normas emitidas por la SIGET. Dicho cargo sólo podrá cobrarse cuando la desconexión del servicio se haya realizado físicamente. (...)"*

### **Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no requieren intervención de Perito Externo**

El artículo 6 del Procedimiento en referencia, determina que el CAU realizará el análisis de los argumentos y posiciones iniciales planteado por las partes y efectuará la investigación que estime pertinente para determinar o no responsabilidades y consignará sus hallazgos y conclusiones en el Dictamen Técnico.

Para ello, podrá solicitar las pruebas que estime necesarias, dar audiencias o efectuar traslados, así como cualquier diligencia precisa para resolver el caso.

Dicho informe deberá rendirse en un plazo no mayor a sesenta días hábiles después de emitido el acuerdo que inició el respectivo procedimiento.

#### **• ANÁLISIS**

Durante la tramitación del presente procedimiento, el mismo se circunscribió a determinar lo siguiente:

- a) Si el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS 47/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 682.47), en concepto de energía eléctrica consumida en el suministro identificado con NIC XXXXX, durante el período correspondiente al mes de mayo de dos mil quince a enero de este año, debe ser pagado o no por XXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por ser los titulares de dicho suministro y propietarios del inmueble en donde se encuentra instalado; y,
- b) Establecer si la empresa distribuidora cumplió con los parámetros establecidos para la suspensión y el corte del servicio de energía eléctrica del suministro identificado con el NIC XXXXXX.

Con respecto al cobro de ENR, la Unidad de Asesoría Jurídica del CAU de la SIGET, manifestó que la obligación de pagar las facturas en concepto de energía eléctrica subsiste para los titulares mientras no exista un elemento jurídicamente válido para que se desvincule de dicha obligación y pueda ser acreditada a una tercera persona.

En el caso en estudio y de la documentación que consta en el procedimiento, plasmaron que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titulares del servicio y la sociedad A&J, GROUP S.A. de C.V., estipularon expresamente en el contrato de arrendamiento suscrito el once de abril de dos mil trece, que al existir una deuda pendiente en concepto de energía eléctrica, los obligados a cancelarla serían los titulares del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, debiendo utilizar para tal efecto el depósito que ascendía a la cantidad de MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,000.00), entregado en garantía por la sociedad arrendataria.



Adicional a lo anterior, se estableció que el cobro de la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS 47/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 682.47), en concepto de energía eléctrica consumida en el suministro identificado con NIC XXXXXXXXXXXXX, corresponde al período entre el mes de mayo de dos mil quince a enero de este año, monto que de acuerdo a lo manifestado por los reclamantes no están de acuerdo en pagar.

Por ello, al retomar lo expuesto por los titulares del suministro en estudio (relativo a que los arrendatarios desocuparon el inmueble en el mes de mayo de dos mil quince) con lo establecido en el contrato correspondiente, se desprende que los mismos únicamente estarían pagando la energía eléctrica consumida por la sociedad arrendataria A&J GROUP, S.A. de C.V., durante el mes de mayo del referido año.

Sin embargo, y teniendo como premisa lo anterior, esta Superintendencia se adhiere al criterio reflejado en el informe jurídico No. 08-2016, en el sentido que el contrato de arrendamiento relacionado no releva XXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de pagar la energía consumida por la sociedad arrendataria durante el mes de mayo del año dos mil quince; y mucho menos no pagar los meses subsiguientes que el inmueble estuvo desocupado, debido a que la relación entre la distribuidora con los titulares del suministro y del inmueble subsiste.

Por otra parte, en cuanto a la suspensión y el corte del servicio de energía eléctrica del suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, de conformidad con lo descrito en el informe jurídico No. 8-2016 se comprobó que la suspensión del suministro de energía eléctrica se originó por una deuda de consumo de energía eléctrica de más de dos meses y que se mantuvo en el tiempo, debido a que los titulares del servicio se negaron a pagar la cantidad recalculada por la distribuidora en concepto de energía eléctrica consumida durante el período comprendido entre los meses de mayo del año dos mil quince a enero de este año.

En razón de lo anterior, dicha instancia concluyó en el informe en referencia que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., había realizado la suspensión y desconexión del servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXX, cumpliendo con el artículo 20 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año dos mil quince, en el cual se estipula que el Distribuidor podrá desconectar a un usuario final, cuando estén pendientes de pago los documentos de cobro de dos o más meses, relacionados con el suministro de energía eléctrica.

#### **• CONCLUSIÓN**

En virtud de lo establecido por el informe jurídico rendido por la Unidad de Asesoría Jurídica del Centro de Atención al Usuario, esta Superintendencia considera pertinente determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., se encuentra habilitada a cobrar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de titulares del inmueble en el que se encuentra instalado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, el monto facturado en concepto de energía eléctrica, por el período comprendido de mayo del año dos mil quince a enero de este año.

Por otra parte, con base en la información que consta en el expediente administrativo, se considera que la suspensión y el corte del servicio de energía eléctrica que realizó la sociedad

CAESS, S.A. de C.V., fue ejecutada cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 20 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año dos mil quince. POR TANTO, de conformidad con lo expuesto y con base en el marco legal citado, así como el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Establecer que XXXXXXXXXXXXXXXX y a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titulares del servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXX les corresponde pagar a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS 47/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 682.47), facturados en concepto de energía eléctrica consumida entre los meses de mayo del año dos mil quince a enero de este año.
- b) La sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá realizar la conexión del servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX cuando los titulares paguen el consumo de energía eléctrica, los intereses y el cargo de conexión correspondientes.
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo adjuntarles copia del informe jurídico No. 08-2016 rendido por la Unidad de Asesoría Jurídica del Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- d) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Art. 30 de la Ley  
Versión Pública

**ACUERDO No. E-349-2016-CAU.-**

LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.  
San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del dos de diciembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

VIII. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la distribuidora de energía eléctrica AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., en adelante también AES CLESA, debido a la inconformidad con el cobro de la cantidad de CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4,287.84), facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR), bajo la supuesta existencia de una condición irregular que afectó el verdadero registro de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX.

IX. Mediante el Acuerdo No. E-201-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo Acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario –CAU- de esta Superintendencia, para que una vez 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.

X. El once de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Clausula Especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., solicitó se le concediera a su poderdante una prórroga de cinco días adicionales para responder a la audiencia concedida en el Acuerdo No. E-201-2016-CAU.

XI. El dieciocho de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, respondió a la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-201-2016-CAU, concluyendo que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular consistente en la manipulación interna del equipo de medición, el cual se encontró con la tapadera rota y sin sellos de seguridad, situación que evitó el registro total de la energía eléctrica consumida en el suministro en referencia.

Asimismo, manifestó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., hizo una revisión del caso, y efectuó una modificación a la memoria del cálculo original, por lo que rectificó el cobro inicial en concepto de recuperación de Energía no Registrada por la cantidad de CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4,287.84), con IVA incluido, a la cantidad de UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,535.93).

En ese sentido, el referido poderdante indicó que al existir una diferencia entre el cobro inicial y el nuevo cálculo efectuado, el cual asciende a la cantidad de DOS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y UNO 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

(US\$2,751.91), la distribuidora AES CLESA procederá a anular el monto facturado en exceso mediante una nota de crédito a favor del usuario.

A dicho escrito, el referido Apoderado remitió información adicional de forma digital, con lo cual sustenta los argumentos y posición de su poderdante.

- XII. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota, manifestando que no obstante no estar conforme con el resultado del trámite, acepta pagar el nuevo cálculo realizado en concepto de Energía Consumida y No Registrada, por la cantidad de UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,535.93), con IVA incluido; en ese sentido solicitó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., le indique el procedimiento a seguir para pagar la cantidad descrita.

Por lo anterior, el área técnica del CAU de la SIGET recomienda tener por finalizado el presente procedimiento y que se instruya a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para que remita la documentación mediante la cual compruebe la anulación de la diferencia de Energía no Registrada, establecida en el recalcu efectuado por la suma de DOS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y UNO 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,751.91).

- XIII. Mediante el Acuerdo No. E-308-2016-CAU, esta Superintendencia resolvió lo siguientes:

“(…)

- a) *Tener por cumplida por parte de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., la audiencia conferida mediante el Acuerdo No. E-201-2016-CAU;*
- b) *Conceder audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, para que se manifieste respecto de lo expresado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para lo cual deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el mismo;*
- c) *Establecer que el nuevo monto reclamado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, corresponde a la cantidad de UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,535.93), con IVA incluido, equivalente a 6,768.09 kWh;*
- d) *Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, remita la documentación mediante la cual compruebe la anulación de la diferencia de Energía no Registrada, establecida en el recalcu efectuado, por la suma de DOS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y UNO 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,751.91); (...)*”

- XIV. El siete de noviembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en calidad de Apoderado General Judicial con Clausula Especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., respondió a la audiencia conferida en la letra b) del Acuerdo No. E-308-2016-CAU, expresando que su poderdante está de acuerdo con el desistimiento XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.



