

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

ACUERDO No. E-001-2018-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro por la cantidad de CIENTO VEINTE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 120.30), 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-064-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora 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 concedido a la citada empresa 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. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., remitió un escrito al cual adjuntó copia de un informe técnico en el que concluyó que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de 683 kWh, equivalente a CIENTO VEINTE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 120.30) IVA incluido, exigida en concepto de Energía No Registrada (ENR).

A dicho escrito, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX remitió información adicional de forma digital, con lo cual sustenta los argumentos y posición de su poderdante.

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por el área técnica de dicha instancia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- V. Mediante el Acuerdo No. E-086-2017-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente en el cual determinara la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-039-36988-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, no existió una condición irregular comprobada por la empresa distribuidora CAESS, en vista que ésta no ha demostrado que en la línea intercalada o en derivación encontrada en la acometida del suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existiera una corriente eléctrica circulando sobre la misma, acción que puede afectar el correcto registro de la energía consumida en el mencionado suministro.*
- b) *Los registros de los históricos de consumo correspondientes al suministro a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el período comprendido entre el mes de julio de 2016 a junio de 2017, han variado con respecto a los registros en el período comprendido entre los meses de julio de 2017 a octubre de 2017, condición que se encuentra vinculada con el uso o demanda de la carga conectada en el suministro bajo estudio.*
- c) *La empresa distribuidora debió realizar todas las acciones para demostrar la supuesta irregularidad, de acuerdo con lo determinado en el Procedimiento contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, específicamente en lo que se refiere a la supuesta condición irregular que le imputo al usuario final y que al respecto en el apartado 3. **Definiciones**, menciona lo siguiente: **Línea Directa, Intercalada o en Derivación:** Es una instalación no autorizada por la empresa distribuidora, la cual origina que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo correcto de la energía y puede o no estar a la vista de la inspección; sin embargo, **al tomar la prueba de lectura de la corriente eléctrica entre el cable de servicio que alimenta al suministro del usuario final y los terminales de salida después del medidor eléctrico indican una diferencia de lecturas**, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular.*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- d) *En consecuencia, la empresa distribuidora CAESS ha cobrado una cantidad indebida al suministro en referencia, en concepto de una Energía Consumida y no Facturada por la cantidad de **Ciento Veinte 30/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 120.30) con IVA incluido**, al aplicar inadecuadamente el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.*

(...) **DICTAMEN**

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

- a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que la empresa distribuidora no aportó de forma categórica pruebas que conduzcan a demostrar que el valor estimado del consumo de energía eléctrica que fue obtenido por medio del Censo de las Cargas eléctricas que estaban conectadas en el citado suministro durante el momento que realizó dicho Censo, corresponde realmente a la cantidad de energía eléctrica que no fue registrada por el equipo de medición n.° 95397968, por lo cual el período y 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 Veinte 30/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 120.30) con IVA incluido**, que CAESS ha cobrado en concepto de una Energía Consumida y no Facturada en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es improcedente.*
- c) *La empresa distribuidora 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, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento, a lo observado en el presente Informe Técnico.*
- d) *En vista de que el equipo de medición está instalado fuera del recinto del inmueble en donde la empresa distribuidora brinda el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por CAESS con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ésta deberá realizar las acciones correctivas que se encuentren dentro de la norma que está emitida y autorizada por la SIGET instalando el mencionado equipo de medición, en el recinto del inmueble en donde se suministra el servicio de energía eléctrica de la usuaria final mencionada. (...)"*

VII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

A. **MARCO LEGAL APLICABLE**

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

✓ **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 CAESS, S.A. de C.V.**

El artículo 6 de los Términos y Condiciones contenidos en los Pliegos Tarifarios del año dos mil diecisiete, autorizado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, detallando en la letra b) lo siguiente: Cuando se modifiquen circuitos internos o se conecten cargas, que alteren la exactitud de la medición de la energía consumida.

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*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

En el presente procedimiento de reclamo, habiéndose determinado que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET se encargó de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente. Dicho análisis consistió en:

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

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, al poseer valor probatorio de prueba pericial, es el elemento técnico definitivo con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la existencia o no de la condición irregular atribuida al usuario final por parte de la distribuidora, o si es el caso, para verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de los argumentos y las pruebas aportadas por las partes, determinando en el informe técnico con referencia IT-039-36988-CAU, lo siguiente:

- Se evidenció que existía una línea directa antes del equipo de medición N° 95397968.
- No se encontró ninguna carga eléctrica conectada a la línea en derivación.
- Los registros de los históricos de consumo de energía eléctrica durante el período comprendido entre el mes de julio de dos mil dieciséis a junio del año dos mil diecisiete, han variado con respecto a los registros en el período comprendido entre los meses de julio a octubre de ese mismo año, debido al uso o demanda de la carga conectada en el suministro.

Con fundamento en lo anterior, el CAU de la SIGET concluyó que no se cuentan con los elementos necesarios para determinar que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, haya utilizado la línea fuera de medición para evitar el correcto registro de consumo de energía eléctrica del suministro objeto de estudio.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Debido a lo anterior, dicho Centro determinó que no era procedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por la cantidad de CIENTO VEINTE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 120.30), con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

✓ **Reubicación del equipo de medición.**

El informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia advirtió que en el suministro NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el equipo de medición No. 95397968 se encuentra en un poste de concreto ubicado a una distancia aproximada de doce metros del inmueble al que provee el servicio de energía eléctrica.

La ubicación del equipo en referencia, se encuentra fuera del inmueble, propiedad de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., incumple con lo indicado en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenida en el Acuerdo No. 29-E-2000; los artículos 68, 99, 100, 101 y 102 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, y los Estándares con Códigos ASBIF1 y ASTRIF1, correspondiente a la Instalación de Acometida Secundaria Bifilar e Instalación de Acometida Trifilar para Pequeñas Demandas, respectivamente, comprendidos en los Estándares de Construcción de Líneas Aéreas de Distribución de Energía Eléctrica.

En razón de lo anterior, y en armonía con la normativa vigente, debe requerirse a la distribuidora CAESS que realice las acciones necesarias para reubicar el equipo de medición No. 95397968 en el recinto de la propiedad de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cumpliendo con los estándares predeterminados en las normas anteriores.

C. CONCLUSIÓN

En el presente caso, tal como ha sido analizado por el Centro de Atención al Usuario, la prueba recabada no ha permitido comprobar que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX utilizó la línea en derivación para consumir energía eléctrica sin que fuera registrada en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Esta Superintendencia al revisar el informe técnico No. IT-039-36988-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario, considera que 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, estableciendo que debe ser anulado el monto cobrado a la usuaria final por la cantidad de CIENTO VEINTE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$120.30) monto con IVA incluido, por lo que deberá ser anulado.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y con base en la Ley de Creación de la SIGET; la Ley General de Electricidad y su Reglamento, el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, los Términos y Condiciones contenidos del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-039-36988-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no se comprobó que por medio de la línea en derivación encontrada antes del equipo de medición N° 95397968, se haya consumido energía eléctrica sin que fuera registrada por parte de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Declarar que no es procedente la cantidad cobrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a la suma de CIENTO VEINTE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 120.30), con IVA incluido.

En ese sentido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá realizar las gestiones pertinentes para anular el cobro en concepto de recuperación de energía consumida y no facturada, para lo cual deberá remitir a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído.

- c) Requerir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., que efectúe todas las acciones necesarias para instalar el equipo de medición No. 95397968, dentro del recinto de la propiedad de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en cumplimiento de las normativas vigentes.

Debiendo remitir a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído.

- d) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico No. IT-039-36988-CAU 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones