

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-056-2018-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 NOVENTA Y UN 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 91.76) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que afectó el correcto registro de energía eléctrica consumida en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-078-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo a efecto remitir determinada información.

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

III. 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, junto con la copia del informe técnico rendido por su poderdante, por medio de los cuales respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-078-2017-CAU, concluyendo que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que la cantidad de 324.00 kWh, equivalente a NOVENTA Y UN 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 91.76), IVA incluido, cobrada en concepto de Energía No Registrada (ENR) y sustitución por el equipo de medición, era procedente.

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

V. Mediante el Acuerdo No. E-101-2017-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

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

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-005-37219-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

“““(…) **CONCLUSIONES**

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

- a) *De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en el **Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**, contenido en el **Acuerdo No. 283-E-2011**, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que en el presente caso existió una condición irregular que fue comprobada por la empresa distribuidora CAESS, en vista que ésta ha demostrado que en el suministro identificado por la empresa distribuidora con el **NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, existió una alteración en el buen funcionamiento del equipo de medición # **587809**, acción que afectó el registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.*
- b) *Asimismo, la referida empresa Distribuidora determinó con fecha 07 de abril de 2017, que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tiene que cancelar en concepto de una energía no registrada en el suministro identificado con el **NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, la cantidad de **Cincuenta y Ocho 26/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 58.26)**, con **IVA incluido**, equivalente a un consumo de energía de **324 kWh** y, por cobro de medidor de 100 amperios la cantidad de **Treinta y Tres 50/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 33.50)** con **IVA incluido**, en el suministro de energía eléctrica en referencia, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- c) *Por consiguiente, la cantidad de **Cincuenta y Ocho 26/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 58.26)**, con **IVA incluido** y, **Treinta y Tres 50/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 33.50)** con **IVA incluido**, que la empresa distribuidora CAESS requiere que se cancele por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de recuperación de una **Energía No Registrada (ENR)** y por cobro de medidor de 100 amperios, es aceptable.*

(…) **DICTAMEN**

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

- a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión 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 # **587809**, el cual impedía el registro total del consumo en el suministro.*

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

b) *En ese sentido, somos de la opinión que la cantidad de **Cincuenta y Ocho 26/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 58.26), con IVA incluido y Treinta y Tres 50/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 33.50) con IVA incluido,** que CAESS pretende cobrar en concepto de una Energía No Registrada y por cobro de medidor de 100 amperios en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa Distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia, son procedentes. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. (...)"*

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

**A. MARCO LEGAL APLICABLE**

✓ **Ley de Creación de la SIGET.**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas. El artículo 5 de la misma Ley, en la letra d) se contempla como una de sus atribuciones, la de dirimir conflictos en el sector de electricidad, de conformidad a lo dispuesto en las normas aplicables.

✓ **Ley General de Electricidad.**

De acuerdo al artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

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

El artículo 6 detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, tales como: rotura, cambio o desaparición de sellos, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor que evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica.

De igual manera determina que el Distribuidor tiene la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, como por ejemplo: fotografías, actas, testigos, inspecciones, entre otras.

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

✓ **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 y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo a lo establecido en dicho Procedimiento.

✓ **Ley de Protección al Consumidor.**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte.

## **B. ANÁLISIS**

El PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL tiene como objetivo definir los lineamientos a seguir para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

La intervención de esta Superintendencia en el procedimiento en comento, inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, y en razón de ello, el usuario tiene el derecho de interponer el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario o la de un perito externo si fuera el caso-, establezca la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida, y la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, si corresponde.

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

Dicho análisis consistió en:

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

En este punto, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

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

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia No. IT-005-37219-CAU lo siguiente:

- El equipo de medición no contaba con su respectivo sello de aro metálico y el sello de tapa de vidrio se encontraba roto. Lo anterior se comprobó mediante la orden de servicio No. 11850457 de la inspección realizada el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete por personal técnico de la distribuidora y las fotográficas agregadas en el informe técnico remitido.
- Al verificar la condición interna y de funcionamiento del equipo de medición, se observaron las condiciones siguientes:
  - El disco del medidor mantenía contacto con el imán de frenado, lo que generó una marca de rozamiento en la parte inferior e impedía que éste girara adecuadamente.
  - El tornillo de soporte no sujetaba el cojinete superior del medidor y presentaba un desplazamiento anormal en relación a su posición correcta.
  - El disco del equipo de medición no funcionó al aplicársele el amperaje de prueba equivalente a 15 amperios.

Tales acciones, derivan en la disminución en el registro de consumo de energía eléctrica en el suministro en cuestión.

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

En ese sentido y con fundamento en las pruebas recopiladas, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, consistente en la alteración del equipo de medición, lo que provocó una disminución en el registro del consumo de energía eléctrica.

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

El CAU determinó que era procedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que se desglosa de la forma siguiente:

- La cantidad de CINCUENTA Y OCHO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 58.26), IVA incluido en concepto de Energía No Registrada; y,
- La cantidad de TREINTA Y TRES 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 33.50), en concepto de medidor de 100 amperios en el suministro de energía eléctrica.

### **C. CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico No. IT-005-37219-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular; por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y OCHO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 58.26) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, y de TREINTA Y TRES 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 33.50), en concepto de cobro por medidor de cien amperios.

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-005-37219-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración del equipo de medición, lo que ocasionó que en dicho suministro ocurriera una disminución en el registro del consumo de energía eléctrica.
- b) Declarar procedente la cantidad cobrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., al señor Kevin Emerson Mejía Núñez en concepto de Energía No Registrada, por la suma de CINCUENTA Y OCHO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 58.26) IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada, y de TREINTA Y TRES 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 33.50), en concepto de cobro por medidor de cien amperios.
- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando a dichas notificaciones copia del informe técnico No. IT-005-37219-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- d) Remitir una copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones