

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-065-2018CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de usuario final del suministro de energía eléctrica con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 SETECIENTOS ONCE 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 711.13) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro de la energía eléctrica consumida.

II. Por medio del Acuerdo No. E-263-2015-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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 sociedad EEO, S.A. de C.V. manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo.

III. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó una copia del informe técnico en el cual concluyen que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX existió una condición irregular, siendo procedente, el cobro de la cantidad de SETECIENTOS ONCE 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 711.13) IVA incluido.

Adjunto a dicho escrito, el referido Apoderado remitió diversa información de forma digital con la 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 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-289-2015-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo

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

establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-067-30308, dictaminó lo siguiente:

““““(...)

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 la existencia de una irregularidad la cual es vinculante al suministro del usuario final con **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** a nombre del señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, relacionado con la conexión de una línea directa conectada en la acometida del suministro, justo antes de la medición, mediante la cual se estaba consumiendo energía sin ser ésta registrada por el equipo de medición, lo cual constituye un claro incumplimiento a las Condiciones Contractuales del Servicio de Energía Eléctrica del usuario final.*

*b) La EEO deberá efectuar el cobro en relación a una condición irregular encontrada en el suministro de energía eléctrica, identificado por la empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, por la cantidad de **Trescientos Setenta y Cinco 58/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$375.58)**, con **IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a una cantidad de **1,279.00 kWh**, asociado al período comprendido entre el 12 de octubre de 2014 hasta el 10 de abril de 2015.*

*c) En consecuencia de lo anterior, y debido a que el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** canceló la totalidad del monto cobrado en concepto de una energía no facturada. La empresa distribuidora deberá reintegrar lo cobrado indebidamente por la cantidad de **Trescientos Setenta y Cuatro 82/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$374.82)**, con **IVA e intereses incluidos** (ver cálculo de intereses en anexos).*

*d) La Empresa Eléctrica de Oriente, S.A. de C.V., deberá hacer todas las acciones necesarias para volver a ubicar en la vivienda arrendada por el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, el equipo de medición No. 96308819, asociado al suministro eléctrico; por no apegarse esta acción, a la normativa correspondiente. (...)””””*

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**

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 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 citada Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la 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 CAESS, S.A. de C.V.**

El artículo 6 de los Términos y Condiciones contenidos en los Pliegos Tarifarios 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, cuando se encuentren instalaciones conectadas directamente de 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*

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

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, 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. 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

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

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario 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, 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.

Debido a lo anterior, el CAU de la SIGET en su informe técnico No. IT-067-30308, señaló que de las pruebas aportadas por la distribuidora EEO, logró evidenciar de manera fehaciente que en el suministro bajo estudio existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa en la acometida del servicio, instalada antes del equipo de medición del suministro identificado con el No. 96308819, situación que permitió el consumo de energía eléctrica sin ser registrada.

Consecuente con lo anterior, dicha instancia técnica al verificar el cobro realizado al usuario por la cantidad de SETECIENTOS ONCE 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 711.13) IVA incluido, determinó que éste no era aceptable debido a que fue calculado con base en la estimación del consumo correspondiente al registro de un período de ocho días, siendo éste un lapso muy corto para establecer el valor real de consumo promedio mensual de energía eléctrica del suministro.

Debido a lo anterior, el CAU de la SIGET realizó un recálculo de la ENR, considerando los registros de consumos correctos posteriores a la normalización de la condición irregular encontrada, correspondiente a los meses de mayo hasta septiembre del año dos mil quince, resultando un monto a cobrar equivalente a la cantidad de TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 375.58) IVA incluido.

En consecuencia de lo expuesto y debido a que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, canceló a la empresa distribuidora la cantidad inicialmente cobrada, ésta debe reintegrarle al usuario la cantidad de TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 374.82), con IVA e intereses incluidos, de conformidad con el informe rendido por el CAU de la SIGET.

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

C. UBICACION DEL EQUIPO DE MEDICIÓN

La sociedad EEO, S.A. de C.V., indicó que a fin de evitar una nueva manipulación del equipo de medición No. 96308819, instalado en el inmueble ubicado en la residencial, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicó dicho medidor en un poste del tendido eléctrico propiedad de la distribuidora.

Al respecto, el Centro de Atención al Usuario manifestó que dicha acción contraviene la Normativa Técnica de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica contenidas en el Acuerdo No. 29-E-2000; la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, contenida en el Acuerdo No. 93-E-2008; y, los estándares con Códigos, ASBIF1 y ASTRIF1, correspondiente a la Instalación de Acometida Secundaria Bifilar e Instalación de Acometida Trifilar para Pequeñas Demandas, comprendidos en los Estándares de Construcción de Líneas Aéreas de Distribución de Energía Eléctrica, contenidos en el Acuerdo No. 66-E-2001.

En ese sentido, es pertinente instruir a la sociedad EEO, S.A. de C.V., a fin de cumplir con la normativa vigente, efectúe las acciones necesarias para ubicar el equipo de medición No. 96308819 asociado al suministro eléctrico con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el recinto de la vivienda ubicada en la residencial Las Mercedes, 30 Avenida Sur, polígona R, casa No. 9, Municipio y Departamento de San Miguel.

D. CONCLUSIÓN

Esta Superintendencia considera que el dictamen técnico del CAU expuesto en el informe No. IT-067-30308, se encuentra debidamente fundamentados en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios; y, en 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.

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 No. IT-067-30308, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular al usuario que consistió en la conexión de una línea directa instalada en la acometida, situación que impidió el correcto registro de la carga eléctrica demandada en el inmueble ubicado en la residencial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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) Determinar que la cantidad de SETECIENTOS ONCE 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 711.13) IVA incluido, cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrada, es improcedente.
- c) Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de cobrar la cantidad de TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 375.58) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

En vista que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX pagó la suma cobrada inicialmente, la citada sociedad deberá reintegrar la cantidad TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 374.82) con IVA e intereses incluidos, de conformidad con lo establecido por el CAU en el informe técnico No. IT-067-30308.

- d) Instruir a la sociedad EEO, S.A. de C.V., que a fin de cumplir con la normativa vigente, efectúe las acciones necesarias para ubicar el equipo de medición No. 96308819 asociado al suministro eléctrico con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el recinto de la vivienda ubicado en la residencial Las Mercedes, 30 Avenida Sur, polígono R, casa No. 9, Municipio y Departamento de San Miguel.
- 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 la letra c) y d) de este proveído.
- f) Notificar a el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación copia del informe técnico No. IT-067-30308, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- g) Remitir 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