

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-076-2018-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. La licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en representación de la sociedad INVERSIONES UMANZOR, S.A. de C.V., interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., manifestando que se encuentra inconforme con el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS VEINTISÉIS 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 326.32) IVA incluido, realizado en concepto de energía eléctrica consumida y no registrada de nueve luminarias de Alumbrado Público instaladas en el proyecto de parcelación denominado Umanzor´s Gardens.
- II. Esta Superintendencia emitió el Acuerdo No.E-337-2016-CAU, estableciendo lo siguiente:
 - ““(…) a) Conceder audiencia a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., por el plazo de tres 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 de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir la documentación detallada en la letra B del considerando II de este Acuerdo, así como toda aquella información adicional que considere pertinente.
 - b) Instruir a la sociedad EEO, S.A. de C. V., que hasta que esta Superintendencia emita un pronunciamiento final sobre el presente reclamo, se abstenga de cobrar en concepto de Energía No Registrada –ENR- por nueve luminarias de Alumbrado Público instaladas en la parcelación Umanzor´s Gardens; debiendo cobrar en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda;
 - c) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., para evacuar la audiencia conferida, y tomando como base la documentación recolectada, determine si es necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento, o en caso que no sea necesario, indique que dicho Centro realizará la investigación que corresponde. (...)”””
- III. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que cuentan con las pruebas por medio de las cuales pueden comprobar la condición irregular utilizada para suministrar energía eléctrica a las luminarias de alumbrado público instaladas en el proyecto antes mencionado.
- 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

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

un perito externo para la resolución del presente procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizada por la instancia técnica de dicho Centro.

V. Por medio del Acuerdo No.E-030-2017-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente, mediante el cual estableciera la existencia o no de la supuesta condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida para abastecer a nueve luminarias de alumbrado público instaladas en el proyecto de parcelación denominado Umanzor's Gardens; 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 del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

VI. El CAU de la SIGET emitió el informe técnico No. IT-006-35795-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““(…)

a) *En consideración a lo antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas la Distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular la cual fue asociada al suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que consistió en la instalación de ocho lámparas de alumbrado público que fueron conectadas sin haber sido notificadas a la empresa distribuidora EEO.*

b) *La empresa distribuidora EEO deberá efectuar el cobro en concepto de una condición irregular asociada al suministro de energía eléctrica, identificado por la empresa distribuidora con el NIC 5332254, por la cantidad de **DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$266.74)**, con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de **1,470 kWh**, asociado al período comprendido entre el 28 de febrero hasta el 26 de agosto de 2016.*

c) *Por consiguiente, la distribuidora EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **CINCUENTA Y NUEVE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$59.58)**, con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, asociada al suministro a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*

d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa distribuidora 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la distribuidora EEO deberá anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento por el valor determinado por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, el cual asciende*

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

a la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$266.74), con IVA incluido. (...)””””

VII. Con fundamento en el informe técnico No. IT-006-35795-CAU, esta Superintendencia estima conveniente exponer lo siguiente:

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 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 EEO, S.A. de C.V.**

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 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.

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

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, 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.

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

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.

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-006-35795-CAU, señaló que dentro de la lotificación Umanzor's Gardens, se instalaron ocho lámparas de alumbrado público, las cuales, no fueron informadas a la empresa distribuidora, para que fueran censadas y pudiera facturar el consumo de energía eléctrica.

Al ser ocho y no nueve lámparas de alumbrado público que se encontraban conectadas sin autorización a la red eléctrica de la sociedad EEO, S.A. de C.V., dicha instancia técnica estableció que la cantidad correcta de energía consumida y no registrada que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora asciende a la cantidad de 1,470 kWh, equivalente al monto de DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 266.74) IVA incluido.

En vista que la sociedad EEO, S.A. de C.V., se abstuvo de cobrar el monto reclamado en concepto de ENR que ascendía al monto de TRESCIENTOS VEINTISÉIS 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 326.32) IVA incluido, de la forma establecida en el Acuerdo No. E-337-2016-CAU, ésta debe anular dicho cobro, y emitir un nuevo documento por la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 266.74) IVA incluido.

C. CONCLUSIÓN

Esta Superintendencia considera que el dictamen técnico del CAU expuesto en el informe técnico No. IT-006-35795-CAU, 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

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

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-006-35795-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el proyecto de parcelación denominado Umanzor's Gardens se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la conexión de ocho lámparas de alumbrado público que no fueron notificadas a la sociedad EEO, S.A. de C.V., condición que impidió que el consumo de energía eléctrica fuera medido y facturado.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V., deberá anular el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS VEINTISÉIS 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 326.32) IVA incluido, y emitir un nuevo documento por la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 266.74) IVA incluido, de conformidad con lo establecido en el informe técnico No. IT-006-35795-CAU.
- c) 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 b) de este proveído.
- d) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en representación de la sociedad INVERSIONES UMANZOR, S.A. de C.V. y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación copia del informe técnico No. IT-006-35795-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- e) Remitir 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