

ACUERDO No. E-128-2018-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día cuatro de junio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CINCUENTA Y OCHO 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$58.18), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC #####.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-257-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXX, debiendo al 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, manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

- III. El licenciado XXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-257-2016-CAU, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC #####, existió una condición irregular, por lo que era procedente cobrar al usuario la cantidad de CINCUENTA Y OCHO 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$58.18) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR).

Adjunto a dicho escrito, el licenciado Rodezno Farfán remitió información adicional de forma digital e impresa, con lo cual sustenta los argumentos y posición de su poderdante.

- 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, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-286-2016-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 si existió o no una condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NIC #####, 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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica

VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-010-35062-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““(…) **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 considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con estas la Distribuidora no ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC #####, que impidiera que el equipo de medición No. ##### registrara el total del consumo de la energía eléctrica demandada en el inmueble donde se ubica el referido servicio.*
- b) *Bajo el contexto anterior, somos de la opinión que la empresa distribuidora Distribuidora, pretende cobrar una cantidad indebida al señor XXXXXXXXX, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa Distribuidora con el NIC #####, ubicado en XXXXXXXXX, en concepto de una Energía No Registrada debido a una supuesta condición irregular encontrada en el suministro de energía eléctrica antes referido, por un monto de **CINCUENTA Y OCHO 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$58.18), con IVA incluido**, equivalente a una energía de 290 kWh.*
- c) *Con base a los resultados obtenidos de la investigación realizada por este Centro de Denuncias de la SIGET, somos de la opinión que la condición que ocasionaba que el equipo de medición identificado con el código No. #####, dejara de registrar el total de la energía consumida en el servicio eléctrico identificado con el NIC #####, a nombre de la señora XXXXXXXXX, está asociada con un problema de conexión en el equipo de medición de la acometida de suministro y la acometida de carga del servicio en referencia, realizada por el personal técnico de la empresa distribuidora Distribuidora.*
- d) *En ese sentido y, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, que la condición que ocasionó que el equipo de medición No. #####, dejara de registrar el total de la energía consumida en el servicio en referencia, se encuentra asociada a problemas en el equipo de medición, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que el monto que la referida empresa Distribuidora debe de cobrar al señor XXXXXXXXX, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIC #####, ubicado en XXXXXXXXX, es por la cantidad de **TRECE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$13.28), con IVA incluido**, equivalente a una energía consumida y no registrada igual a la cantidad de **87 kWh**, asociado al período comprendido entre el XXXXXXXXX al XXXXXXXXX del 2016.*
- e) *Este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXXX, ha cancelado el cobro objeto de reclamo; y, de conformidad a lo determinado en el Art. 32 y 59 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2016, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar al usuario la cantidad de **CUARENTA Y SEIS 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$46.85), con IVA e intereses incluido, cobrado en exceso;***

f) *La empresa distribuidora Distribuidora, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe el reintegro del monto cobrado en exceso, 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 realiza 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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario**

El artículo 6 detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro. Además, señala que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes. Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada.

Asimismo, el artículo 33 de los Términos y Condiciones descritos, establece:

“En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar quince 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. (...)”.

- **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 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, se determinó que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, por lo que 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 verificar la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC #####.
- 2) Un estudio de los alegatos, documentación y evidencias presentadas por la usuaria y por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica
- 3) Una evaluación y 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 #####**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, concluyendo en el informe técnico con referencia No. IT-010-35062-CAU, lo siguiente:

1. Debido a las características del equipo de medición No. XXXXXXXXXX, no es posible acceder a la caja de conexiones o bornera para manipular las líneas de la acometida y carga, sin generar previamente una alteración en el sello terminal.
2. En las pruebas presentadas por la distribuidora no consta documentación alguna por medio de la cual se logre comprobar que existió una alteración del sello terminal No. XXXXXXXXXX, del equipo de medición No. XXXXXXXXXX debido a que en ninguna orden de servicio realizada en dicho suministro se consignó alguna irregularidad.

Bajo el contexto anterior, dicho Centro concluyó que la condición de las líneas invertidas encontradas en el suministro identificado con el NIC #####, ésta asociada a un desperfecto o problema en el equipo de medición que ocurrió cuando personal de la empresa distribuidora cambio el medidor por campaña, según orden de servicio No. XXXXXXXXXX.

Por tal motivo, al presente caso debe aplicarse lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora para el año dos mil dieciséis y no el artículo 6 de dichos Términos y Condiciones relacionado a los incumplimientos contractuales.

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

En el artículo 33 de los los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado para el año dos mil dieciséis, se establece que cuando exista problema en el buen funcionamiento del

equipo de medición, corresponderá al importe máximo de dos meses de la energía no registrada calculada con fundamento en el promedio de consumo de los últimos seis meses de registro correcto.

Al aplicar dicha disposición, el CAU de la SIGET al realizar el cálculo estableció que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, puede recuperar la cantidad de TRECE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 13.28), IVA incluido, en concepto Energía No Registrada, por el período correspondiente entre el XXXXXXXXXX al XXXXXXXXXX de dos mil dieciséis.

Debido a que el señor XXXXXXXXXX, pagó a la distribuidora la cantidad de CINCUENTA Y OCHO 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$58.18), IVA incluido, ésta debe reintegrarle en efectivo o por medio de cheque la cantidad de CUARENTA Y SEIS 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 46.85), IVA e intereses incluidos, según el recálculo realizado por el CAU de la SIGET.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en lo expuesto, esta Superintendencia se adhiere al informe técnico rendido por el CAU de la SIGET con referencia No. IT-010-35062-CAU, debiendo establecer que al no comprobarse la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC #####, es improcedente el cobro de la cantidad de CINCUENTA Y OCHO 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 58.18), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Con base en el artículo 33 de los mencionados Términos y Condiciones, se determina que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene derecho a recuperar la cantidad de TRECE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 13.28), con IVA incluido, por el período comprendido entre el XXXXXXXXXX al XXXXXXXXXX de dos mil dieciséis.

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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-010-35062-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC #####, existió un desperfecto o problema en el equipo de medición No. XXXXXXXXXX, lo que impidió que se registrara correctamente la energía eléctrica demandada, condición que recae en el supuesto establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora para el año dos mil dieciséis;

- c) Establecer que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene derecho a recuperar en concepto de Energía No Facturada, por desperfectos o problemas en el equipo de medición, la cantidad de TRECE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 13.28), con IVA incluido.

Debido a que el señor XXXXXXXXXX pagó a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, la cantidad de CINCUENTA Y OCHO 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$58.18), IVA incluido, dicha distribuidora debe reintegrar al usuario en efectivo o por medio de cheque la cantidad de CUARENTA Y SEIS 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 46.85), IVA e intereses incluidos, según el recálculo realizado por el CAU de la SIGET;

- d) Requerir a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, que en el plazo de quince 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) de la parte resolutive de este proveído;
- e) Notificar al señor XXXXXXXXXX y a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-010-35062-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia; y,
- f) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones