

ACUERDO No. E-132-2018CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXX, actuando en su calidad de usuario final del suministro de energía eléctrica con el NIC #####, interpuso un reclamo en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO SEIS 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 106.90), 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-153-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, para que, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXX, debiendo remitir al efecto determinada información.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, para que vencido el plazo otorgado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo.

- III. El licenciado XXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, remitió un escrito, adjuntando copia del informe técnico rendido por su poderdante, en el cual estableció que era procedente el cobro de la cantidad de CIENTO SEIS 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 106.90), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por existir una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC #####.

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-178-2017-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 #####, así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de Energía No Registrada, 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 CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-011-38223-CAU, dictaminó lo siguiente:

““““(...)

DICTAMEN

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

- a) *En consideración a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera 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, por existir una alteración en la acometida del suministro bajo análisis, lo cual impidió el registro total del consumo en el suministro.*
- b) *En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Ciento Seis 90/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 106.90) con IVA incluido**, que la sociedad CAESS notificó a la señora Ana Marlene Membreño Jiménez, vinculado con el cobro en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS #####, ubicado en XXXXXXXXX, es improcedente.*
- c) *Por consiguiente, la empresa distribuidora CAESS debe cobrar al señor XXXXXXXXX, la cantidad de **Ciento Tres 34/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 103.34) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada (ENR)**, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS #####, ubicado en la dirección en referencia.*
- d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de la existencia de una condición irregular en el suministro bajo estudio, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXXX, canceló la cantidad de **Ciento Seis 90/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 106.90) con IVA incluido**, en concepto de una **Energía Consumida y No facturada**, la sociedad CAESS deberá de reintegrar al señor XXXXXXXXX, el monto que ha sido cobrado en exceso bajo el concepto de **Energía No Registrada (ENR)**, el cual asciende a la cantidad de **Tres 91/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 3.91) con IVA e intereses incluidos**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo y cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia. (...)””””*

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

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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora Distribuidora de Energía Eléctrica**

El artículo 6 de dichos Términos y Condiciones detalla que 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 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 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 #####.

- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica
- 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.

✓ **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, determinando en el informe técnico con referencia No. IT-011-38223-CAU, lo siguiente:

- Con las pruebas proporcionadas por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, específicamente las fotografías, se verificó la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión de una línea directa en la acometida del equipo de medición # #####, condición que impidió que el medidor registrara toda la energía demandada y consumida en el inmueble.
- 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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año dos mil diecisiete.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC #####, de conformidad con los parámetros establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

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

El monto de la energía consumida y no registrada se debe calcular de conformidad con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

Respecto de lo anterior, el CAU en su informe señaló que la empresa distribuidora para efectuar el cálculo respectivo, se basó en el registro de las lecturas de consumo obtenidas durante el período comprendido entre el ##### al ##### del año dos mil diecisiete, por un total de diecinueve días de registro, equivalente a un promedio mensual de 191 kWh, dato utilizado para determinar el cobro de la cantidad de CIENTO SEIS 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 106.90), IVA incluido, correspondiente a la cantidad de 578 kWh.

De conformidad con el procedimiento antes mencionado, el área técnica del CAU de la SIGET indicó que la distribuidora utilizó un período muy corto para realizar el cálculo.

En ese sentido, dicha instancia realizó un nuevo cálculo, basándose en los datos siguientes:

- El historial de las últimas lecturas correctas de consumo registradas por el equipo de medición No. #####, por el período comprendido entre los meses de XXXX hasta XXXX del año dos mil diecisiete, permitió establecer un consumo mensual de 191 kWh; y,
- El período de recuperación de energía equivalente a ciento ochenta días, comprende entre el XXXX de dos mil dieciséis al XXXX de dos mil diecisiete.

De conformidad a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario estableció que la energía eléctrica que tiene derecho a recuperar la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, corresponde a la cantidad de 577 kWh, equivalente a CIENTO TRES 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 103.34), IVA incluido.

En atención a lo anterior y debido a que el señor XXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe reintegrar al usuario lo cobrado en exceso que asciende a la cantidad de TRES 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 3.91) IVA incluido e intereses.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-011-38223-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 #####, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO TRES 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 103.34), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que el señor XXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, esta deberá reintegrar la cantidad de TRES 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 3.91) IVA incluido e intereses.

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 Distribuidora de Energía Eléctrica; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-011-38223-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC #####, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa en la acometida, lo que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el suministro ubicado en XXXXXXXXX.

- b) Establecer que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene el derecho a recuperar la cantidad de 577 kWh, equivalente a la suma de CIENTO TRES 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 103.34), IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, esta deberá reintegrar la cantidad de TRES 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 3.91) IVA incluido e intereses de conformidad con lo establecido por el CAU de la SIGET en el informe técnico con referencia No. IT-011-38223-CAU.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado.

- c) Notificar al señor XXXXXXXXXX y a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-011-38223-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- d) 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