

ACUERDO No. E-161-2018-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, por su inconformidad con el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 304.21) IVA incluido, facturados en concepto de Energía No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS #####.

II. Mediante el Acuerdo No. E-047-2016-CAU, se concedió audiencia a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, para que, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXX, debiendo remitir a efecto determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia, para que una vez vencido el plazo otorgado a la citada distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; o en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

III. El licenciado XXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, presentó un escrito por medio del cual respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-047-2016-CAU, expresando que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS #####, existió una condición irregular, que consistió en la alteración del equipo de medición número XXXXXXXX, encontrándose sin el sello de la tapa del equipo y corte del sello de la tapa terminal #####.

En ese sentido, el referido Apoderado manifestó que era procedente el cobro en concepto de Energía No Registrada.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario (CAU) 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 serían realizados por dicha instancia técnica.

V. Por medio del Acuerdo No. E-075-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que realizara una investigación del 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 en el suministro identificado con el NIS #####, así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-015-33029-CAU, requerido en el Acuerdo No. E-075-2016-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““(…)

- a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que de conformidad con la información que ha sido recabada y de la inspección realizada al suministro objeto de análisis, esa empresa Distribuidora no ha demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro.*
- b) *En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la empresa distribuidora Distribuidora pretende recuperar una cantidad indebida en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS #####, ubicado en XXXXXXXX, en vista de haber cobrado en concepto de una Energía No Registrada por la cantidad de **Trescientos Cuatro 21/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 304.21) con IVA incluido**, al atribuirle a éste la existencia de una condición irregular sin haber sido comprobada fehacientemente por esa empresa Distribuidora.*
- c) *En consideración a lo expuesto y, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la sociedad Distribuidora no logró presentar elementos de prueba que demostraran fehacientemente la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la empresa distribuidora Distribuidora deberá anular dicho cobro objeto del presente diferendo.*
- d) *Distribuidora, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado. (...)””””*

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 JURÍDICO

- **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; y en el artículo 5 de la misma Ley, 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 autorizado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica**

El artículo 7 letra c) establece que se presume que el usuario está incumpliendo con las condiciones del suministro, entre otros, cuando existan alteraciones 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 por parte del usuario final, por ejemplo: fotografías y videos en forma magnética, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes.

Además, el artículo 36 incisos tercero y cuarto, determinan que en caso de inconformidad con la resolución del Distribuidor, el usuario podrá presentar su reclamo a la SIGET, quien resolverá de manera expedita de conformidad al procedimiento aplicable. Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses.

- **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 le imputa la empresa distribuidora, 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 acorde 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 presente procedimiento, 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- 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 investigó 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 verificación de la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con NIS #####;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica; y,

- c) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga, facturas 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, 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 con NIS #####**

En el informe técnico No. IT-015-33029-CAU, el CAU determinó lo siguiente:

- De las fotografías presentadas se observó que el sello de tapa de vidrio y tapa terminal del equipo de medición No. XXXXXXXXX se encontraban rotos; sin embargo, se estableció que dichas condiciones por sí solas no pueden ser consideradas como prueba para comprobar una condición irregular, siendo necesario revisar y verificar la acometida y el funcionamiento interno del medidor, con la finalidad de poder determinar si éstos han sido alterados en su correcto funcionamiento.
- Con las pruebas presentadas -fotografías- no se demostró que la acometida del conductor del neutro del equipo de medición No. XXXXXXXXX, se encontrara intervenido y aislado; debiendo respaldarlo con mediciones de voltaje en la bornera. Por otra parte, tampoco fue posible confirmar que existía un punto donde el usuario hacía llegar el conductor neutro y controlar el registro de consumo de energía eléctrica.

Por las razones expuestas, con base al análisis de la información recabada y a la que se ha logrado tener acceso, el CAU de la SIGET concluyó que la sociedad Distribuidora no aportó pruebas contundentes mediante las cuales se logre evidenciar o demostrar la supuesta condición irregular que le ha imputado al usuario final.

Habiendo establecido que no existió una condición irregular atribuible al usuario final en el suministro eléctrico con el NIS #####, dicha instancia técnica determinó que era improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 304.21) IVA incluido.

C. CONCLUSIÓN

Esta Superintendencia considera que el dictamen técnico del CAU expuesto en el informe técnico No. IT-015-33029-CAU, se encuentra debidamente fundamentados en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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 Distribuidora de Energía Eléctrica, la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia **ACUERDA:**

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS ##### no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario final, por medio de la cual estuviera consumiendo energía eléctrica sin ser registrada en el inmueble ubicado en XXXXXXXX.

Consecuentemente, la Sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debe anular el cobro realizado por la cantidad de TRESCIENTOS CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 304.21) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

- b) Requerir a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, 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 a) de la parte resolutive de este proveído;
- c) Notificar al señor XXXXXXXX; y, a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, adjuntando una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia; y,
- 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