

ACUERDO No. E-229-2018-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. La señora XXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, por su inconformidad con el cobro de la cantidad de NOVENTA Y UNO 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 91.51) 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 NC #####.

II. Mediante el Acuerdo No. E-079-2018-CAU, se concedió audiencia a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, para que, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora XXXXXX, 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 XXXXXX, 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-079-2018-CAU, expresando que en el suministro identificado con el NC #####, existió una condición irregular, que consistió en la conexión de una línea directa antes del medidor No. #####.

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

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-118-2018-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 NC #####, 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-024-40167-CAU, requerido en el Acuerdo No. E-118-2018-CAU, dictaminando lo siguiente:

““““(...)

a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que la empresa distribuidora no aportó de forma categórica pruebas que conduzcan a demostrar que el valor estimado del consumo de energía eléctrica que fue obtenido con base al historial de los registros de consumo del suministro bajo estudio, correspondiente al período de enero de 2017 a XXXXXX de ese mismo año, corresponde realmente a la cantidad de energía eléctrica que no fue registrada por el equipo de medición n.º #####, por lo cual el período y la cantidad de energía que pretende recuperar esa empresa distribuidora, no es aceptable.*

b) *En ese sentido, con base a lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Noventa y Uno 51/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 91.51) con IVA incluido, que** Distribuidora ha cobrado en concepto de una Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS #####, ubicado en XXXXXX, es improcedente.*

c) *Bajo el contexto anterior, y tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa Distribuidora no logró recopilar los elementos de prueba que demostraran la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, determina que en vista que la señora XXXXXX, suscribió un Acuerdo a plazos con Distribuidora con la finalidad de cancelar el cobro objeto de reclamo y, que a la fecha ha sido cancelado en su totalidad el mismo; condición que conllevó a que la Distribuidora le aplicará a la cantidad objeto de reclamo un interés a cancelar que asciende al monto de **Tres 34/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 3.34)**, la empresa Distribuidora deberá de reintegrar a la señora XXXXXX, el monto total que ha sido cobrado indebidamente el cual asciende a la cantidad de **Noventa y Siete 45/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 97.45) con IVA e intereses incluidos**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del citado Centro.*

d) *La empresa distribuidora Distribuidora, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia del cheque y finiquito de haber realizado el reintegro citado en la letra precedente, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento, a lo observado en el presente Informe Técnico.*

e) *En vista de que el equipo de medición está instalado fuera del recinto del inmueble en donde la empresa distribuidora brinda el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXX, identificado por la sociedad Distribuidora con el NIS #####, ésta deberá realizar las acciones correctivas que se encuentren dentro de la norma que está emitida y autorizada por la SIGET instalando el mencionado equipo de medición, en el recinto del inmueble en donde se suministra el servicio de energía eléctrica de la usuaria final mencionada. (...)””””*

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.

B. ANÁLISIS

EL PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, tiene como finalidad establecer 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 alegada, así como el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora; 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 fuere procedente.

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 NC #####;
- 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 identificado con el NC #####**

En el informe técnico No. IT-024-40167-CAU, el CAU de la SIGET determinó lo siguiente:

- ✓ La distribuidora no presentó prueba alguna que identifique la carga eléctrica conectada o que se conectaba a la línea en derivación, como tampoco comprobó que sobre dicha línea estuviera circulando una corriente que evitase el correcto registro del consumo de energía eléctrica del suministro en referencia; y,
- ✓ Las variaciones en los registros de los históricos de consumo de energía eléctrica durante el periodo comprendido entre el mes de XXXXXX de dos mil dieciséis a XXXXXX de dos mil diecisiete y de enero a XXXXXX del presente año, con respecto de los registros en el periodo comprendido entre los meses de XXXXXX a XXXXXX de dos mil diecisiete, se encuentra vinculada con el uso o demanda de la carga conectada en el suministro.

Por las razones expuestas, el CAU de la SIGET concluyó que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, no aportó pruebas mediante las cuales se logre evidenciar o demostrar la supuesta condición irregular que le ha imputado a la usuaria final. Por lo tanto, la empresa distribuidora debe reintegrarle a la señora XXXXXX, la cantidad de NOVENTA Y SIETE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 97.45) IVA e intereses incluidos.

- **Ubicación del equipo de medición**

Debe mencionarse que de la forma en que se encuentra instalado el equipo de medición, –en un poste del tendido eléctrico fuera del recinto propiedad de la señora XXXXXX-, incumple con lo establecido en los artículos 68.2 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica; 99, 100, 101 y 102 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, y con los estándares establecidos en los Estándares de Construcción de Líneas Aéreas de Distribución de Energía Eléctrica, por lo que la distribuidora deberá realizar acciones correctivas para que dicha instalación se encuentre dentro de los parámetros establecidas por las normativas citada.

C. **CONCLUSIÓN**

En consideración de lo expuesto, esta Superintendencia considera que el dictamen técnico del CAU establecido en el informe técnico No. IT-024-40167-CAU, se encuentra debidamente fundamentado en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, en 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 identificado con el NC #####, no existió una condición irregular que impidió que se registrara la energía eléctrica demandada en el inmueble ubicado en XXXXXX.

En razón de lo anterior, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debe reintegrar a la señora XXXXXX, la cantidad de NOVENTA Y SIETE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 97.45) IVA e intereses incluidos;

- b) Instruir a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, que realice las acciones necesarias para ubicar en el recinto de la propiedad de la señora XXXXXX, el equipo de medición relacionado al suministro eléctrico con NC #####;
- c) 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 las letras a) y b) de la parte resolutive de este proveído;
- d) Notificar al señora XXXXXX; 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,
- e) 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