

**ACUERDO No. E-230-2018-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de SESENTA Y CINCO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 65.26) 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-179-2017-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 XXXXXXXXX, debiendo al efecto remitir 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 concedido a la citada empresa 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 XXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, remitió copia del informe técnico rendido por su poderdante, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC #####, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de SESENTA Y CINCO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 65.26) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR).

A dicho escrito, el licenciado XXXXXXXXX remitió información de forma digital, con lo cual sustentó 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 en torno al presente caso, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-213-2017-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 si existió o no una condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NIC #####; y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales del Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica

VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-025-38536-CAU, dictaminando lo siguiente:

““““(...)

- a) *Este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que de conformidad con la información que ha sido recabada y de las inspecciones realizadas al suministro objeto de análisis, esa empresa Distribuidora no ha demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro.*
- b) *Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable al año 2017.*
- c) *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 facturado en concepto de cobro de medidor 100 amperios, la cantidad de Treinta y Seis 52/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 36.52) con IVA incluido, al atribuirle a éste la existencia de una manipulación en el medidor n.º XXXXXXXX, sin haber sido comprobada fehacientemente por esa empresa Distribuidora.*
- d) *Asimismo, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de Veintiocho 74/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 28.74) con IVA incluido, que la sociedad Distribuidora ha cobrado en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS #####, ubicado en XXXXXXXX, es improcedente.*
- e) *Por consiguiente, la empresa distribuidora Distribuidora debe cobrar, la cantidad de Veintiuno 52/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 21.52) con IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS #####, ubicado en la dirección en referencia.*
- f) *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 el señor XXXXXXXX, suscribió un Acuerdo a plazos con Distribuidora con la finalidad de cancelar el cobro objeto de reclamo y, que a la fecha no ha cancelado en su totalidad el mismo; la sociedad Distribuidora deberá de realizar las acciones que correspondan, a fin de que el señor XXXXXXXX, cancele únicamente la cantidad determinada por este Centro de Atención al Usuario de la SIGET; la cual asciende a la cantidad de Veintiuno 52/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 21.52) con IVA incluido. En concepto de Energía Consumida y no Facturada. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del citado Centro.*

*Dentro de ese contexto y, en vista que el señor XXXXXXXX, a partir del Acuerdo a Plazos suscrito con la empresa Distribuidora y, que éste canceló de dicho Acuerdo una cuota, por un monto total por la cantidad de Veintiuno 76/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 21.76) con IVA incluido, la sociedad Distribuidora deberá de reintegrar al señor XXXXXXXX, con respecto al reclamo interpuesto vinculado con el suministro identificado con el NIS #####, ubicado en la dirección en referencia, el monto que ha sido cobrado en exceso bajo el concepto de Energía Consumida y No facturada, la cantidad de 27/100 Centavos de Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ .27) monto con IVA e intereses incluidos. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia. (...)””””*

VII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta Superintendencia realizara 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 autorizado a la distribuidora Distribuidora de Energía Eléctrica**

El artículo 6 de dichos Términos y Condiciones, detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro.

Además el artículo en referencia estipula 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. (Subrayado es nuestro)

Por su parte, el artículo 33 establece lo siguiente:

*“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**

En el Acuerdo No. 283-E-2011, se 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, 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, 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:

- 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 identificado con el NIC #####.
- 2) Un estudio de los alegatos, documentación y evidencias presentadas por el usuario 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, determinando en el informe técnico con referencia No. IT-025-38536-CAU, lo siguiente:

- El equipo de medición No. XXXXXXXXX fue remitido por la distribuidora sin el re-sellado de la tapa terminal y tapa de vidrio, con sello distinto al que corresponde, incumpliendo con lo determinado en el artículo 4.3.2.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
- Durante la prueba de verificación de funcionamiento del medidor No. XXXXXXXXX, se observó que éste se encontraba colocado en un ángulo de inclinación en condiciones fuera de norma. Debido a dicha posición y las características del mismo -electromecánico- registró un valor fuera de los parámetros permitidos por la normativa aplicable, lo cual evidencia que lo que impidió el correcto registro de la energía demandada en el suministro fue una condición de medidor defectuoso o problemas en el equipo de medición.
- No fue comprobado el argumento de la distribuidora respecto a que no se finalizó la prueba de precisión en el equipo de medición en su laboratorio, debido a que la condición de frenado en el disco lo impedía.
- En las pruebas presentadas por la distribuidora no consta documentación alguna por medio de la cual comprobara que existió una alteración en el equipo de medición No. XXXXXXXXX debido a que en ninguna orden de servicio realizada en dicho suministro se consignó alguna irregularidad.

Con base en el análisis descrito, las pruebas presentadas y la investigación efectuada, el área técnica del CAU de la SIGET determinó que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, no comprobó que el equipo de medición No. XXXXXXXXX, instalado en el suministro identificado con el NIC ##### fue manipulado por el usuario final con la intención de consumir energía sin autorización, concluyéndose que el problema en el registro de consumo se debió al ángulo de inclinación en el que se encontraba instalado el equipo, comprendiéndose dicha condición dentro

de las causales contempladas como desperfecto en el buen funcionamiento -Artículo 33 de los Términos y Condiciones-.

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

Para el cálculo de recuperación de energía que el usuario debe cancelar a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, se tomó como base lo dispuesto en el mencionado artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, que establece que cuando exista un 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 estableció que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, puede recuperar la cantidad de VEINTIÚN 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 21.52) IVA incluido, en concepto Energía No Registrada, por el período correspondiente entre el dos de junio al uno de agosto de dos mil diecisiete.

Con base en lo anterior, el CAU determinó que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debe reintegrar al usuario la cantidad cancelada que excede a dicho monto, tal como se detalla en el Anexo 8 del informe técnico No. IT-025-38536-CAU, debiendo anular el cobro en el plan de pagos otorgado al usuario.

**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-025-38536-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 SESENTA Y CINCO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 65.26) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), y cobro por medidor de cien amperios.

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 VEINTIÚN 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 21.52) IVA incluido, por el período correspondiente entre el dos de junio al uno de agosto de dos mil diecisiete; por lo que debe reintegrar lo cancelado por el usuario que excede a ese monto.

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-025-38536-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC #####, no existió la condición irregular atribuida por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, al señor XXXXXXXX, por lo tanto,

debe declararse improcedente el cobro efectuado por la distribuidora por la suma de SESENTA Y CINCO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 65.26) IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada y medidor de cien amperios.

- b) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC #####, existió un desperfecto o problema en el equipo de medición No. XXXXXXXX, 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 diecisiete.

Consecuentemente, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTIÚN 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 21.52) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, por presentar mal funcionamiento el equipo de medición No. XXXXXXXX, de conformidad al criterio establecido por el CAU de la SIGET en el informe técnico con referencia No. IT-025-38536-CAU;

- 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 el reintegro establecido en el informe técnico No. IT-025-38536-CAU y la anulación del cobro en el plan de pagos;
- d) Notificar este Acuerdo al señor XXXXXXXX; y, a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, adjuntando una copia del informe técnico No. IT-025-38536-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia; y.
- e) Remitir copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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