

## ACUERDO No. E-234-2018-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario informó que la señora XXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debido a su inconformidad con el cobro acumulado durante el periodo comprendido entre los meses de XXXXXXXX de dos mil dieciséis a XXXXXXXX de dos mil diecisiete en concepto de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS #####.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-248-2017-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 de la señora XXXXXXXX.
- III. El licenciado XXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, respondió la audiencia concedida en el Acuerdo No. E-248-2017-CAU, manifestando lo siguiente:

*“““(…) Que hemos efectuado una revisión completa de la facturación en el suministro antes relacionado, para los meses de enero a XXXXXXXX del presente año. Mediante dicha revisión, determinamos que existe un error en la facturación que emitimos para los meses de XXXX y XXXX de 2017. En virtud a ello, efectuaremos modificación con estas facturaciones, tomando como referencia las lecturas que fueron tomadas en fecha de 20 de julio y 29 de septiembre, ambas de 2017, siendo estas las siguientes:*

- *XX/XX/2017: 5752kw/h*
- *XX/XX/2017: 6030kw/h*

*Con dichas lecturas determinamos un consumo promedio diario de 3.91kwh/día, y con base a 31 días se facturará un total de 121kwh para los meses de XXX a XXXX de 2017.*

*Por último, le informamos que realizaremos las modificaciones en nuestro sistema, para que la usuaria, señora XXXXXX, pueda efectuar el pago de las facturas a partir del día XXXXXX de 2017. (...)”””*

- IV. Por medio del Acuerdo No. E-020-2018-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que determinara la necesidad o no de contratar un perito externo para la solución del presente procedimiento, o en caso de que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.
- V. En ese sentido, el CAU de la SIGET manifestó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes en torno al caso, no era necesaria la intervención de un

perito externo para la solución del reclamo, por lo que la investigación la realizaría dicho Centro.

- VI. Con base en el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE UN PERITO EXTERNO, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-053-2018-CAU, en el cual concedió audiencia a la señora XXXXXXXX y a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, para que presentaran por escrito los argumentos que estimaran convenientes, adjuntando toda la información y documentación necesaria para sustentarlos.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente mediante el cual estableciera la procedencia o no del cobro retroactivo y acumulado realizado a la señora XXXXXXXX en concepto de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS #####.

- VII. El licenciado XXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, presentó un escrito reiterando que realizaran las modificaciones respectivas de las facturaciones de XXXX y XXXX de dos mil diecisiete con base en las lecturas obtenidas el XXXXX y XXXXXXXX, ambas del año dos mil diecisiete.
- VIII. En atención a lo requerido mediante el Acuerdo No. E-053-2018-CAU, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-021-39289-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““(…)

- a) *En consideración a lo expuesto, y de acuerdo a lo determinado en el Art. 28 de los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO vigente para el año 2017, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las correcciones realizadas por parte de la empresa distribuidora en el cobro efectuado en el XXXXXX de 2017 en el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS #####, es aceptable, y está acorde a la normativa vigente, ya que eliminó el cobro acumulado por falta de lectura de consumo por parte de DELSUR durante los meses desde XXXXXXXX de 2016 hasta XXXXXXXX de 2017.*
- b) *Bajo el contexto anterior, este Centro de Atención del Usuario de la SIGET, es de la opinión que la cantidad de TREINTA 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, IVA incluido, que DELSUR ha cobrado en el documento de cobro corregido que fue emitido para el XXXXXX de 2017, en concepto de consumo de energía en el suministro de energía eléctrica a nombre de XXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS #####, ubicado en XXXXXX, es procedente.*
- c) *Por otro lado, este Centro de Atención del Usuario de la SIGET, ha detectado cobros indebidos por parte de la distribuidora, por acumulación de consumo de energía en el*

*suministro con NIS #####, durante los meses de XXXXXXXX y XXXXXX de 2017, por la cantidad de CINCUENTA Y SEIS 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 56.30), IVA incluido, lo cual incumple la normativa aplicable. Por lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET recomienda que el cobro que debe efectuar la distribuidora debe corresponder a un período de 31 días equivalentes a 121 kWh y no al período total de la acumulación de consumo de energía con un valor de 242 kWh, correspondiente a los meses de XXXXXXXX a XXXXXX de 2017. (...)””””*

IX. Por medio del Acuerdo No. E-195-2018-CAU, esta Superintendencia remitió a la señora XXXXXXXX y a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, para que por escrito se manifestaran respecto al mismo.

X. El tres de septiembre de este año, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, respondió por medio de un escrito a la audiencia conferida, manifestando lo siguiente:

““““(…)

- *Se ha revisado el informe y el dictamen establecido en el literal c) del informe antes relacionado. Conforme a lo establecido en el Acuerdo E-195-2018-CAU, hemos efectuado la modificación en la factura correspondiente al mes de XXXXXX de 2017.*
- *Para los efectos de corroborar lo anteriormente expuesto, adjuntamos copia de la factura corregida del mes de XXXXXX 2017. (...)””””*

Por otra parte, la señora XXXXXX no hizo uso del derecho de audiencia concedida en el Acuerdo No. E-195-2018-CAU.

XI. Con fundamento en el informe técnico No. IT-021-39289-CAU, 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 2 letra d) de la misma Ley, se establece que la aplicación de los preceptos contenidos en dicha Ley, tomará en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

Asimismo el artículo 3 letra d) de la misma norma establece que esta Superintendencia, será la responsable del cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, para lo cual se le faculta resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, determina que esta Superintendencia 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.

- **Ley General de Electricidad**

El artículo 1 de la Ley General de Electricidad, dispone que dicho cuerpo legal norma las actividades de de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

El artículo 2 letra e) del mismo cuerpo legal, establece que la aplicación de los preceptos contenidos en la citada Ley debe tomar en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios.

Por su parte, el artículo 3 de dicha Ley establece que la SIGET, es la entidad responsable del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley y su Reglamento.

- **Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica**

Los artículos 29 y 33 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año dos mil catorce, establecieron lo siguiente:

*“Art. 29.- El Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.*

*Únicamente se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.*

*El Distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor. (...)”””*

*““(…) Art. 33.-Los errores asociados al proceso de facturación deberán ser rectificadas en los plazos establecidos en las Normas de calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, Dicho proceso comprende, todas las actividades desde la toma del registro de lectura del equipo de medición hasta la emisión del documento de cobro. (...)”””*

- **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, 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**

Del marco normativo expuesto, se desprende que la SIGET, tiene las funciones de regulación y control sobre la distribución y comercialización de energía eléctrica, debiendo supervisar que el servicio público de energía eléctrica se preste en las condiciones que se establece en las distintas normativas aplicables; y; que existe un marco técnico y jurídico de principios y reglas que guían el actuar de las empresas distribuidoras y su relación con los usuarios finales.

En ese sentido, en primer lugar, el usuario tiene el derecho a exigir que la prestación del servicio de energía eléctrica sean brindados por la distribuidora dentro de los parámetros establecidos por las normas que rigen el sector de electricidad; y en segundo lugar, a pedir a la Administración Pública la defensa de sus derechos e intereses; lo que se logra a través de una supervisión y fiscalización adecuada de las condiciones en las que la distribuidora brinda el servicio de energía eléctrica.

Expuesto lo anterior y de conformidad con el marco normativo expuesto en el apartado A del presente Acuerdo, debe destacarse que existe una obligación normativa para las distribuidoras de tomar lecturas del medidor mensualmente y emitir cobros con la misma periodicidad; y a la vez, se prohíbe acumular registros de consumo por no haber realizado las lecturas correspondientes. (Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios).

Con base en lo expuesto, la SIGET en razón de sus funciones y atribuciones, realizó a través del CAU de la SIGET una investigación que tenía como objeto analizar la procedencia de los cobros acumulados y retroactivos realizados a la señora XXXXXXXX por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, en concepto de consumo de energía eléctrica del suministro identificado con el NIS #####.

De la información recabada en la investigación del presente reclamo, el CAU de la SIGET en el informe técnico No. IT-021-39289-CAU estableció lo siguiente:

- La sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, no realizó la lectura en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIS #####, durante los periodos siguientes:
  - a) Desde el mes de XXXXXXXX de dos mil dieciséis a XXXXXXXX de dos mil diecisiete; y,
  - b) Durante los meses de XXXXXX y XXXXXXXX del mismo año.
- Constataron que la empresa distribuidora rectificó y corrigió el cobro acumulado que comprendía los meses de XXXXXXXX de dos mil dieciséis a XXXXXXXX dos mil diecisiete; comprobándose que el nuevo cobro se encuentra apegado al marco normativo.

- La acumulación realizada en los meses de XXXXXXXX y XXXXXX de dos mil diecisiete, es improcedente, por no encontrarse respaldada por el marco normativo, por lo que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debe corregir dicho cobro.

Expuestos los hallazgos del CAU de la SIGET, debe traerse a colación que de forma posterior a la remisión a las partes del informe técnico No. IT-021-39289-CAU, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, modificó la factura correspondiente al mes de XXXXXX de dos mil diecisiete, de acuerdo a lo estipulado en el referido informe.

### **C. CONCLUSIÓN**

En el presente caso, de conformidad con el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, la figura procesal del dictamen técnico del CAU se erige como la prueba fundamental para establecer la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

En razón a lo expuesto en el apartado anterior, esta Superintendencia considera pertinente adherirse al informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, debiendo establecer lo siguiente:

- Que eran improcedentes los cobros acumulados efectuados por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica a la señora XXXXXX, que comprendían los meses de XXXXXXXX de dos mil dieciséis a XXXXXXXX de dos mil diecisiete; y, de XXXXXX y XXXXXXXX del año dos mil diecisiete; y,
- La sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, modificó y rectificó las facturas que contenían los cobros acumulados, cobrando a la usuaria el servicio de energía eléctrica de conformidad con lo estipulado en la Ley General de Electricidad y los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

**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 LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, y la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Declarar improcedentes los cobros acumulados efectuados por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, a la señora XXXXXX, en concepto de energía eléctrica del suministro identificado con el NIS #####, que abarcaban los meses de XXXXXXXX de dos mil dieciséis a XXXXXXXX de dos mil diecisiete; y, de XXXXXX y XXXXXXXX del año dos mil diecisiete;

- b) Establecer que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, rectificó los montos cobrados a la señora XXXXXX en concepto de acumulación del servicio de energía eléctrica; verificándose que los nuevos cobros en la facturación del suministro identificado con el NIS #####, se realizaron de conformidad con lo estipulado en la Ley General de Electricidad, los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario y el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET No. IT-021-39289-CAU;
- c) Notificar este Acuerdo a la señora XXXXXXXX; y, a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, para los efectos legales correspondientes.
- d) 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