

**ACUERDO No. E-251-2018-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario informó que la señora XXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO SETENTA Y TRES 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 173.78) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC #####.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-163-2017-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 XXXXXX, debiendo a efecto remitir 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 dirimir el presente diferendo.

- 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 conferida en el Acuerdo No. E-163-2017-CAU, remitiendo una copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual reiteró la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC #####.

En ese sentido, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, estableció que era procedente el cobro de la cantidad de CIENTO SETENTA Y TRES 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 173.78) IVA incluido.

- 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, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, por lo que dicha instancia realizaría la investigación correspondiente.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-226-2017-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizará 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 #####; y de ser procedente, verificará la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica
- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-026-38169-CAU, dictaminando 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 Setenta y Tres 78/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 173.78) con IVA incluido, que la sociedad Distribuidora notificó a la señora XXXXXX, 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 NIC #####, ubicado en XXXXXX, es improcedente.*
- c) *Por consiguiente, la empresa distribuidora Distribuidora debe cobrar a la señora XXXXXX, la cantidad de Ciento Veintiséis 05/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 126.05) con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC #####, 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 la señora XXXXXX, canceló la cantidad de Ciento Setenta y Tres 78/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 173.78) con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No facturada, la sociedad Distribuidora deberá reintegrar a la señora XXXXXX, el monto que ha sido cobrado en exceso bajo el concepto de Energía No Registrada (ENR), el cual asciende a la cantidad de Cincuenta y Tres 95/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 53.95) 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 técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan 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 detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o 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, 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, 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 realizó la investigación de 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 de energía eléctrica identificado con el NIC #####.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria 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, 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-026-38169-CAU, lo siguiente:

- De la información recabada y con las pruebas proporcionadas por la empresa distribuidora Distribuidora de Energía Eléctrica, específicamente las fotografías provistas, se constató la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión tipo puente en la fase A, de entrada y salida del equipo de medición que permitió que la energía consumida en el inmueble no se registrara de forma correcta.
- 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.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro 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 a fin de determinar el método idóneo a utilizar en el presente caso para establecer el cálculo de recuperación de energía en el suministro con NIC #####, realizó un análisis de los diferentes criterios a implementar en el cálculo de recuperación de energía eléctrica, concluyendo lo siguiente:

“““(…) por las particularidades del caso en referencia, el método de Censo de Carga es el más apropiado a utilizar para el cálculo de la ENR; considerando lo siguiente:

- *Toma en cuenta que durante la existencia de la condición irregular el usuario pudo haber utilizado los equipos que tenía a disposición, considerando que no pagaba lo que realmente consumía.*
- *El Censo de Carga, tomado por el personal técnico de Distribuidora y del CAU de la SIGET, coincide en gran parte, respecto a los aparatos eléctricos instalados en el suministro bajo estudio.*
- *No se considera el valor de potencia de la refrigeradora determinado por la empresa distribuidora Distribuidora, en vista que, el valor de potencia de éste corresponde a un valor distinto, al que refleja la placa de características técnicas del citado aparato eléctrico (...)*

*En consonancia con lo anterior, para el cálculo de la ENR, se utilizará el Censo de carga, tomado por el personal del Centro de Atención al Usuario de la SIGET (...)"'"*

De conformidad a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario estableció que la energía eléctrica a la que tiene derecho a recuperar la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, corresponde a la cantidad de 758 kWh equivalente a CIENTO VEINTISÉIS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 126.05) IVA incluido.

Por lo anterior, debido a que la señora XXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, ésta debe reintegrarle lo cobrado en exceso que asciende a la cantidad de CINCUENTA Y TRES 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 53.95) IVA e intereses incluidos.

### **C. CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico No. IT-026-38169-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 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 VEINTISÉIS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 126.05) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que la señora XXXXXX pagó la cantidad reclamada por la distribuidora, ésta deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de CINCUENTA Y TRES 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 53.95) IVA e intereses incluidos.

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-026-38169-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC #####, a nombre de la señora XXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea tipo

puente en la fase A de entrada y salida del equipo de medición, lo que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica demandada.

- b) Establecer que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTISÉIS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 126.05) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de CINCUENTA Y TRES 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 53.95) IVA e intereses incluidos, de conformidad con lo establecido por el CAU de la SIGET en el informe técnico con referencia No. IT-026-38169-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 a la señora XXXXXX; y, a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-026-38169-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