

ACUERDO No. E-272-2018-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día nueve de noviembre 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, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de SETECIENTOS VEINTE 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 720.39) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS #####, situación que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble ubicado en XXXXXX.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-095-2018-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-095-2018-CAU, remitiendo una copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual reiteró la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS #####.

En ese sentido, la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, estableció que era procedente el cobro de la cantidad de SETECIENTOS VEINTE 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 720.39) 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.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-140-2018-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 NIS #####, así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Usuario 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-032-40350-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 **Setecientos Veinte 39/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 720.39) con IVA incluido**, que la sociedad DELSUR ha cobrado en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor José Salvador Lucha Amaya, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NC #####, ubicado en XXXXXX, es **improcedente**.*
- c) *Por consiguiente, la empresa distribuidora debe de cobrar a la señora XXXXXX, en su calidad de usuaria final del suministro objeto del presente diferendo comercial, la cantidad de **Ciento Treinta y Cinco 72/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 135.72) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NC #####, 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, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad DELSUR deberá de anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Denuncias de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de **Ciento Treinta y Cinco 72/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 135.72) con IVA incluido**. (...)”“““*

- 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**

En el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET se determina que esta Institución 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.

Por su parte, los artículos 1 y 3 de la citada Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

✓ **Ley General de Electricidad**

El artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios.

✓ **Términos y Condiciones Generales del usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica**

El artículo 6 de dichos Términos y Condiciones detalla que se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando se encuentren instalaciones conectadas directamente de la red del distribuidor, sin que la energía sea registrada por el equipo de medición. 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.”

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, 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 de acuerdo a lo establecido en dicho Procedimiento.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

En el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte esta Superintendencia, y de conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se establecen 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 Institución.

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 NIS #####.
- 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 NIS #####**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-032-40350-CAU, lo siguiente:

- De las fotografías provistas consta la existencia de una condición irregular, consistente en la interrupción del conductor eléctrico neutro en la bornera del medidor No. XXXXXX, condición que anuló todos los elementos internos del equipo de medición que funcionan bajo una tensión de 120 voltios.
- Se registró un valor de corriente instantánea de 3.87 amperios en la medición efectuada al cable dúplex, lo que indica que se consumía energía eléctrica sin que ésta fuera registrada por el medidor.
- Con la prueba de valor a corriente instantánea, se verificó que 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 del Pliego Tarifario para el año dos mil diecisiete.

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 NIS #####, 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 no registrada**

De conformidad con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, el CAU de la SIGET al analizar los elementos que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, valoró para establecer la cantidad cobrada a la usuaria en concepto de ENR, determinó lo siguiente:

- Los ciclos de facturación para la obtención del cálculo de recuperación deben corresponder a ciclos mensuales completos, no permitiéndose realizar proyecciones de lectura como el realizado por la empresa distribuidora por un total de doce días. (Art.5.2).

Por lo tanto, dicha instancia técnica utilizó la lectura del período comprendido entre los meses de XXXXXX a XXXXX del año dos mil dieciocho.

- De la documentación presentada por la distribuidora, se constató que su personal técnico, con fecha XXXXXX del dos mil diecisiete, bajo la orden de servicio N° XXXXXX procedió al cambio del equipo de medición N° XXXXXX, instalado en medidor N° XXXXXX, por lo que no puede recuperar ciento ochenta días. (Art. 5.4).

Con base en lo anterior, el CAU de la SIGET consideró que el período a recuperar por parte de la distribuidora en concepto de Energía No Registrada, debe limitarse a treinta y seis (36) días comprendidos entre el XXXXX del dos mil diecisiete hasta el XXXXX del dos mil diecisiete.

De conformidad a lo expuesto, el CAU estableció que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene derecho a recuperar la cantidad de CIENTO TREINTA Y CINCO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 135.72) IVA incluido.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-032-40350-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 NIS #####, 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 TREINTA Y CINCO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 135.72) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que la señora XXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en concepto de Energía No Registrada.

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 del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica; y, el informe técnico No. IT-032-40350-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIS #####, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una alteración en la acometida del suministro en referencia que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble ubicado en XXXXXX.
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, a la señora XXXXXX en concepto de Energía No Registrada, por la suma de SETECIENTOS VEINTE 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 720.39) IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
- c) Establecer que la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, tiene el derecho a recuperar la cantidad de 613 kWh, equivalente a la suma de CIENTO TREINTA Y CINCO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 135.72) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en concepto de Energía No Registrada.

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.

- d) Notificar este Acuerdo a la señora XXXXXX; y, a la sociedad Distribuidora de Energía Eléctrica, adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-032-40350-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- 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