

ACUERDO No. E-006-2019-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día once del mes de enero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. La señora XXXXXXXXX, titular del suministro de energía eléctrica identificado con el XXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXX debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 300.38) IVA incluido, facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR), bajo la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro de consumo de energía eléctrica.

II. Por medio del Acuerdo No. E-270-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(...

a) Conceder audiencia a la sociedad XXXXXXXXX por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presente por escrito los argumentos y pruebas que considere pertinentes respecto al reclamo de la señora XXXXXXXXX, debiendo remitir la documentación detallada en la letra B del considerando II de este Acuerdo, así como toda aquella información adicional que considere pertinente.

b) Instruir a la sociedad XXXXXXXXX que durante la tramitación del presente reclamo, se abstenga de realizar el cobrar en el suministro de energía eléctrica identificado con el XXXXXXXXX, la cantidad de TRESCIENTOS 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 300.38), monto que incluye IVA, en concepto de Energía No Registrada, pudiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda.

c) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la sociedad XXXXXXXXX para responder la audiencia conferida, y tomando como base la documentación recolectada, determine si es necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; o, en caso que no sea necesario, indique que dicho Centro realizará la investigación que corresponda. (...)”””

III. La señora XXXXXXXXX, presentó un escrito en el cual manifestó que la sociedad XXXXXXXXX se encontraba incumpliendo lo ordenado en el Acuerdo No. E-270-2017-CAU, debido a que en la factura del mes de diciembre del año dos mil diecisiete, continuó cobrando la cantidad de TRESCIENTOS 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 300.38) en concepto de Energía No Registrada (ENR).

Además, la usuaria manifestó que el personal de la distribuidora le exigió cancelar la cantidad de DIECISIETE 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 17.23) en concepto de intereses por mora de la ENR.

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo en trámite; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente será realizado por dicho Centro.
- V. Por medio del Acuerdo No. E-013-2018-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…)

a) *La sociedad XXXXXXXX debe suspender el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 300.38), monto que incluye IVA, facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR) hasta que exista un pronunciamiento definitivo por parte de esta Superintendencia.*

Para tal efecto, la empresa distribuidora debe girar las instrucciones internas respectivas y necesarias, que tengan como finalidad evitar dificultades y retrasos en el pago del consumo mensual de la energía eléctrica que desea finiquitar la usuaria;

b) *La sociedad XXXXXXXX debera realizar las gestiones necesarias para reintegrar a la señora XXXXXXXX, el cobro realizado por la cantidad de DIECISIETE 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 17.23), realizando el reembolso en efectivo o aplicándolo en la próxima factura;*

c) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realice una investigación del presente caso y rinda el informe técnico correspondiente, mediante el cual establezca 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 XXXXXXXX; así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad a lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad XXXXXXXX. (...)”””*

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-039-39529-CAU, en el que dictaminó 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 **Trescientos 38/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 300.38) con IVA incluido**, que la sociedad XXXXX notificó al señor XXXXXXX,*

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 **XXXXXX**, ubicado en **XXXXXXXXXXXX**, es improcedente.

c) 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 Atención al Usuario de la SIGET, determina que en vista que la señora **XXXXXXXXXX**, en su calidad de usuaria final del suministro bajo estudio, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad **XXXXXX** deberá anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de **Doscientos Cuarenta y Seis 99/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 246.99) con IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del citado Centro.

d) La empresa distribuidora **XXXXXX**, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada por el Centro de Denuncias de la SIGET, en concepto de **Energía Consumida y no Facturada**, 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 del señor **XXXXXX**, identificado por la sociedad **XXXXXX** con el **XXXXXXXXXX**, 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 No. IT-039-39529-CAU, esta Superintendencia considera necesario realizar las consideraciones 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 aplicables con Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXX.**

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 XXXXXXXXX.

- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad XXXXXX
- 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 XXXXXXXXX**

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-039-39529-CAU, lo siguiente:

- Por medio de las pruebas de exactitud practicadas al equipo de medición No. 96615549, establecieron que se encuentra registrando un valor de exactitud dentro de los parámetros permitidos.
- De la información recabada y con las pruebas proporcionadas por la sociedad XXXXXXXXX específicamente las fotografías provistas, se constató la existencia de una conexión tipo puente conectada en forma directa a la Fase A de la carga de la usuaria, lo que permitió derivar la energía consumida en el inmueble y en consecuencia el medidor no registró toda la energía demandada; y,
- 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 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 de energía eléctrica identificado con el XXXXXXXXX, 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 CAU de la SIGET con base a la información recopilada y de conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, específicamente lo indicado en el artículo 5.2 literal i), realizó un recálculo de la energía eléctrica que tiene derecho a recuperar la sociedad XXXXXXXXX con base a los elementos siguientes:

- El valor de censo de carga permitió establecer un consumo promedio mensual de 858 kWh.
- El período a recuperar por energía consumida y no facturada comprende el período entre el trece de mayo al nueve de noviembre del año dos mil diecisiete, equivalente a ciento ochenta días.
- La energía no registrada máxima que puede recuperar la empresa distribuidora corresponde a un total de 1,227 kWh.

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 XXXXXXXXX equivale a la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.99) IVA incluido.

Por otra parte, el CAU estableció que debido a que la usuaria no ha cancelado la cantidad inicialmente reclamada por la sociedad XXXXXXXXX que ascendía a TRESCIENTOS 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 300.38) IVA incluido, ésta debe generar un nuevo documento de cobro.

✓ **Reubicación de medidor**

La sociedad XXXXXXXXX deberá instalar el equipo de medición No. 96615549 de conformidad con lo establecido en el artículo 68.2 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica y los artículos 99, 100, 101 y 102 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión.

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-039-39529-CAU, debiendo establecer que al comprobarse la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el XXXXXXXXX, la sociedad XXXXXXXXX puede cobrar la cantidad DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.99) IVA incluido, 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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año dos mil diecisiete autorizado a la sociedad XXXXXXXXX la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico rendido por el CAU No. IT-039-39529-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el XXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en una conexión tipo puente, lo que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica demandada.

- b) Establecer que la sociedad XXXXXXXX tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 246.99) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXXXX no ha cancelado la cantidad inicialmente reclamada por la sociedad XXXXXXXX que ascendía a TRESCIENTOS 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 300.38) IVA incluido, ésta debe generar un nuevo documento de cobro de conformidad con lo establecido por el CAU de la SIGET en el informe técnico con referencia No. IT-039-39529-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) La sociedad XXXXX en un plazo de diez días contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo deberá instalar el equipo de medición 96615549 de conformidad con lo establecido en los artículos 99, 100, 101 y 102 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión.
- d) Notificar a la señora XXXXXXXX; y, a la sociedad XXXXXXXX para los efectos legales correspondientes; adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-039-39529-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