

ACUERDO No. E017-2019-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las once horas con cuarenta y cinco minutos del día veintitres de enero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS DOCE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 312.04) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el acuerdo No. E-078-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXXX, debiendo remitir a efecto 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 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 XXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX respondió la audiencia conferida en el acuerdo No. E-078-2016-CAU, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS DOCE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 312.04) incluido IVA, en concepto de Energía No Registrada (ENR).

Adjunto a dicho escrito, el licenciado Rodezno Farfán remitió información adicional 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 esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicha instancia técnica.

V. Mediante el acuerdo No. E-137-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que realizara la 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 XXXXXXXXXXXX; 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 al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad XXXXXXXXXXXX

VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-040-32665-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““(…) **DICTAMEN**

Con base en 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 **Trescientos Doce 04/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$312.04) IVA incluido**, que la sociedad XXXXXX notificó al señor XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXX, es improcedente.*
- c) *Por consiguiente, la sociedad XXXXXX ha cobrado en exceso la cantidad de **Setenta y Cinco 90/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$75.90) con IVA incluido**, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre del señor XXXXXXXXXXXX, identificado con el NIC XXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXX.*
- d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa distribuidora XXXXXX logró recopilar los elementos de prueba que demostraran la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXXXXXX, ha cancelado el cobro objeto de reclamo; y, con base a lo determinado en el Art. 33 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2015, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar al señor XXXXXXXXXXXX la cantidad de **Ochenta y Dos 65/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$82.65), con IVA e intereses incluido, cobrado en exceso. (...)**”””*

VII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia realiza 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 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 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, el equipo de medición involucrado, comprobación del estado físico, y/o verificación de la exactitud de dicho equipo, podrá considerarse la instalación de un medidor testigo, y otras que consideren pertinentes, y deberá conservar de forma íntegra dicha evidencia por al menos doce meses.

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.

✓ **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.”*

En los artículos 7.3, 7.4, y 7.6 se establece que el CAU deberá rendir un informe técnico mediante el cual establezca la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida; y, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, si corresponde.

Recibido el dictamen del Centro de Atención al Usuario, la SIGET emitirá su resolución final mediante Acuerdo.

✓ **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 los 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/o el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, y en razón de ello, el usuario tiene el derecho de interponer el reclamo a fin de que la SIGET -mediante el Centro de Atención al Usuario o de un perito externo-, establezca la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida, y verifique el 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 identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX.
2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario 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, 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 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 XXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, estableció en el informe técnico con referencia No. IT-040-32665-CAU, lo siguiente:

- a) Del historial de registros de consumo de energía eléctrica correspondientes al período de junio de dos mil catorce a mayo de dos mil dieciséis, se refleja un promedio mensual de consumo de 85.66 kWh.
- b) De las fotografías presentadas por la distribuidora, verificaron que la acometida del suministro posee conductores de cobre No. 8, y los conductores del neutro están unidos mediante un conector de compresión para obtener una referencia a un nivel de tensión de 120 voltios.

Por medio de las imágenes se observó una conexión inusual de una línea con cable tipo “TSJ No. 12”, cuyos conductores eléctricos estaban unidos mediante nudo simple y aislados con cinta, a los conductores de la acometida del servicio.

- c) En la lectura de corriente realizada en el lugar, se constató que a través de dicha línea se derivaba una corriente eléctrica de 5.35 Amperios.

En ese sentido, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa a las fases de suministro de la acometida, lo que impidió que el equipo de medición registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, de conformidad con las directrices contenidas en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

Tal condición 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 dieciséis.

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

Una vez determinada la condición irregular, para el cálculo de energía a recuperar el CAU de la SIGET al analizar la documentación contenida en el expediente de mérito, consideró improcedente el cobro realizado por la distribuidora debido que el método utilizado para dicho cálculo posee elementos subjetivos que no representan la variación de uso de la energía durante el día.

Debido a que el usuario no permitió el ingreso a la vivienda para realizar el censo de carga instalado dentro del inmueble y comprobar el equipo que era suministrado por la línea directa, el CAU realizó el recálculo de la energía consumida y no registrada, tomando en cuenta los factores siguientes:

- El valor de la corriente instantánea obtenido durante la inspección realizada por la distribuidora, equivalente a la cantidad de 5.35 amperios con un promedio de ocho horas de uso diario, permitió establecer un consumo promedio mensual de 154.2 kWh.
- El período a recuperar correspondiente a ciento ochenta días, comprendido entre el veintidós de diciembre de dos mil catorce al veinte de junio de dos mil quince.

Con fundamento en dichos factores, el CAU determinó que el nuevo monto que la distribuidora tiene derecho a recuperar en concepto de Energía No Registrada, corresponde a la cantidad de 925 kWh equivalente a DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS 14/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 236.14) IVA incluido.

Debido a que el señor XXXXXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la sociedad XXXXXXXXXXXX en concepto de ENR, ésta debe reintegrar el excedente cobrado por la suma de OCHENTA Y DOS 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 82.65) IVA e intereses incluidos.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-040-32665-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 XXXXXXXXXXXX existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXX tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS 14/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 236.14) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, correspondiente al periodo comprendido entre el veintidós de diciembre de dos mil catorce al veinte de junio de dos mil quince.

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 dieciséis autorizado a la sociedad XXXXX la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-040-32665-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa a las fases de suministro de la acometida, lo que ocasionó que el medidor no registrara correctamente de la energía eléctrica demandada.

- b) Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXX tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS 14/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 236.14) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la sociedad XXXXXXXXXXXX en concepto de ENR, ésta debe reintegrar al usuario el excedente cobrado por la suma de OCHENTA Y DOS 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 82.65) IVA e intereses incluidos; de conformidad con lo establecido por el CAU de la SIGET en el informe técnico con referencia No IT-040-32665-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 este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-040-32665-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- 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