

ACUERDO No. E-025-2019-CAU. -

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día siete de febrero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debido a su inconformidad con el cobro por la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 339.43) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- II. Mediante el acuerdo No. E-041-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 empresa 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 XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia conferida en el acuerdo No. E-041-2018-CAU, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 339.43) incluido IVA, en concepto de Energía No Registrada (ENR).

Adjunto a dicho escrito, el licenciado González Lucha 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-103-2018-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; 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 XXXXX

VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-002-39956-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 Treinta y Nueve 43/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 339.43) con IVA incluido**, que la sociedad XXXXXX notificó a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXX, es improcedente.*
- c) *Por consiguiente, la empresa distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe cobrar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **Sesenta y Uno 24/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 61.24) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada (ENR)**, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, suscribió un acuerdo a plazos con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con la finalidad de cancelar el cobro objeto de reclamo y, que a la fecha ha sido cancelada una cuota por la cantidad de **Ochenta y Cuatro 85/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 84.85) con IVA incluido**, en concepto de una **Energía No Registrada**; la referida sociedad deberá de reintegrar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el monto que ha sido cobrado excesivamente bajo el concepto de **Energía No Registrada**, el cual asciende a la cantidad de **Veintiséis 12/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 26.12) 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 CAU de la SIGET, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

- **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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.**

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.

A. 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/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 de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-002-39956-CAU, lo siguiente:

- De las fotografías presentadas observaron una línea directa cuyo punto de conexión se encontraba en la acometida del suministro, sin embargo, el personal técnico de la distribuidora no agregó el resultado de la medición de corriente que circulaba a través de dicha línea, por lo que dicha condición no fue validada por la instancia técnica de esta institución.
- Por medio de la documentación remitida, el CAU Constató que el medidor No. 95257813, no tenía sello de tapa terminal y que la línea de carga (fase B) estaba desconectada, lo que constituye una manipulación del equipo de medición.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET consideró que con las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

- **Cálculo de energía a recuperar**

Para el cálculo de energía a recuperar, el CAU de la SIGET consideró que el método de censo de carga utilizado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para determinar el consumo de la Energía No Registrada, posee elementos variables que conllevan a obtener resultados diferentes, en consideración del tiempo de uso de los aparatos o la carga instalada.

En ese sentido, el CAU indicó que para calcular la energía que la distribuidora tiene derecho a recuperar, debe basarse en lo siguiente:

- El historial de registros mensuales correctos de consumo de energía eléctrica.
- El promedio de consumo registrado en el período comprendido de marzo a julio del año dos mil dieciocho, por la cantidad de 777 kWh.
- El período de la energía a recuperar debe limitarse a veinte días comprendido desde el veintitrés de diciembre del año dos mil diecisiete al doce de enero del dos mil dieciocho; lo anterior, en consideración de las visitas técnicas efectuadas por la distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX los días veintisiete de octubre y veintitrés de diciembre del año dos mil diecisiete, en las que no reportó irregularidad alguna.

En ese contexto, el Centro de Atención al Usuario determinó que el monto correcto que la distribuidora tiene derecho a recuperar en concepto de Energía No Registrada, corresponde a la cantidad de 317 kWh equivalente a SESENTA Y UNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 61.24) IVA incluido.

Respecto de lo anterior, dicha instancia indicó que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX suscribió un acuerdo a plazos con la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por lo que ésta debe anular el cobro inicial por la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 339.43) IVA incluido.

En vista que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha cancelado la cantidad de OCHENTA Y CUATRO 85/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 84.85) IVA incluido, la empresa distribuidora debe reintegrarle la cantidad de VEINTISÉIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 26.12) IVA e intereses incluidos.

B. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-002-39956-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y UNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 61.24) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, correspondiente al periodo comprendido entre el veintitrés de diciembre del año dos mil diecisiete al doce de enero del año dos mil dieciocho.

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; la Ley de

Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-002-39956-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular por encontrarse el medidor No. 95257813, sin sello de tapa terminal y desconectada una línea de carga, lo que ocasionó que el medidor no registrara el total de la energía eléctrica demandada.
- b) Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y UNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 61.24) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a lo anterior, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe anular el cobro inicial por la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 339.43) IVA incluido.

En vista que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX canceló la cantidad de OCHENTA Y CUATRO 85/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 84.85) IVA incluido, la empresa distribuidora debe reintegrarle la cantidad de VEINTISÉIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 26.12) IVA e intereses incluidos.

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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

Para lo anterior, debe adjuntarse a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-002-39956-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