

**ACUERDO No. E-042-2019-CAU. -**

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

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia, informó que la señora XXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de QUINIENTOS TREINTA 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 530.28), 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 NIS XXXXXXXXXX.

II. Por medio del acuerdo No. E-089-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…)

a) *Conceder audiencia a la sociedad XXXXXXXXXX, S.A. de C.V., 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 XXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que hasta que esta Superintendencia emita un pronunciamiento final sobre el presente reclamo, se abstenga de cobrar la cantidad de QUINIENTOS TREINTA 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$530.28), IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR), en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXX, debiendo 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 XXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para responder a 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. El licenciado XXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXX, S.A. de CV., presentó un escrito en el cual manifestó que contaban con las pruebas por medio de las cuales pueden comprobar que existió la

condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXX.

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios de 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 la instancia técnica de dicho Centro.
- V. Por medio del acuerdo No. E-107-2017-CAU, esta Superintendencia comisionó al CAU de la SIGET para que realizara la investigación del presente caso y rindiera el informe técnico estableciendo la existencia o no de la supuesta condición irregular que facilitó la obtención de la energía eléctrica en forma indebida en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXX; y, de ser procedente verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad a lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario respectivo.
- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-008-37312-CAU, dictaminando 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 **Quinientos Treinta 28/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 530.28) con IVA incluido**, que XXXXXXXXXX notificó a la señora XXXXXXXXXX, vinculado con el cobro en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el **NC XXXXXXXXXX**, ubicado en XXXXXXXXXX, es improcedente.*
- c) *Por consiguiente, XXXXXXXXXX debe cobrar a la señora XXXXXXXXXX, la cantidad de **Quinientos once 95/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 511.95) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada**, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NC XXXXXXXXXX**, 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 XXXXXXXXXX, canceló la cantidad de **Quinientos Catorce 74/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 514.74) con IVA incluido**, en concepto de una **Energía No Registrada** en de tres cuotas; así como el respectivo interés por el cobro en referencia, por la cantidad de **Quince 54/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 15.54) con IVA incluido**, es decir, el monto total cobrado por XXXXXXXXXX ascendió a la cantidad de **Quinientos Treinta 28/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 530.28) con IVA incluido**,*

*del cual a la fecha de este informe técnico, ha sido cancelado en su totalidad el mismo, por la señora XXXXXXXX.*

*Por lo anterior, XXXXX deberá de reintegrar a la señora XXXXXXXXXX, con respecto al reclamo interpuesto vinculado con el suministro identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia, el monto que ha sido cobrado excesivamente bajo el concepto de Energía No Registrada, el cual asciende a la cantidad de **Diecinueve 76/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 19.76) con IVA e intereses incluidos**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recalcular y cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia. (...)"*

VII. Con fundamento en el informe técnico No. IT-008-37312-CAU, esta Superintendencia estima conveniente exponer lo siguiente:

#### **A. MARCO JURÍDICO 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 al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora XXXXXXXXXX, S.A. de C.V.**

El artículo 6 de los Términos y Condiciones contenidos en los Pliegos Tarifarios autorizado a la sociedad XXXXXXXXXX, S.A. de C.V., detalla las situaciones en las cuales 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.

## **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 la 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 se encargó de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

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 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.

Debido a lo anterior, el CAU de la SIGET en su informe técnico No. IT-008-37312-CAU, señaló lo siguiente:

- Por medio de las fotografías presentadas se acreditó que en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX, se encontró una línea directa fuera de medición que impedía el registro total del consumo de energía eléctrica; y,
- De la documentación remitida, se evidenció que el personal técnico de la distribuidora realizó un registro de lectura de corriente instantánea en la línea fuera de medición encontrada, reflejándose un valor de lectura de corriente eléctrica circulando en dicha línea.

Debido a los hallazgos anteriores, el CAU de la SIGET tuvo por comprobada la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXX, de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En atención a lo anterior, dicha instancia técnica determinó que los datos que utilizó la sociedad XXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para calcular la recuperación de la energía no registrada, eran incorrectos, debido a que lo obtuvieron a través de la lectura del consumo de ocho días, método que no está definido o aceptado en el Procedimiento antes mencionado.

Debido a lo expuesto, dicha instancia realizó el recalcu de la ENR para el período de recuperación comprendido entre el veintinueve de septiembre del año dos mil dieciséis al veintiocho de marzo del año dos mil diecisiete, determinando que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., puede recuperar la cantidad de QUINIENTOS ONCE 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 511.95) IVA incluido.

En vista que la usuaria canceló a la empresa distribuidora la cantidad de QUINIENTOS TREINTA 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 530.28) IVA incluido, ésta debe reintegrarle la cantidad de DIECINUEVE 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 19.76) IVA e intereses incluidos.

### **C. CONCLUSIÓN**

Esta Superintendencia considera que el dictamen técnico del CAU expuesto en el informe técnico No. IT-008-37312-CAU, se encuentra debidamente fundamentado en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario; y, en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, por lo que es procedente adherirse al mismo.

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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico No. IT-008-37312-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una línea directa fuera de medición que impidió que el consumo de energía eléctrica fuera correctamente medido y facturado en el inmueble ubicado XXXXX,
- b) Determinar que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., puede recuperar la cantidad de QUINIENTOS ONCE 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 511.95) IVA incluido en concepto de Energía No Registrada.

Al haber cancelado la señora XXXXXXXXXXXX la cantidad de QUINIENTOS TREINTA 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 530.28) IVA incluido, la mencionada empresa distribuidora debe reintegrarle la cantidad de DIECINUEVE 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 19.76) IVA e intereses incluidos, de conformidad con lo establecido en el informe técnico No. IT-008-37312-CAU.

- c) Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe lo establecido en la letra b) de este proveído.
- d) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXX, y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes, agregando copia del informe No. IT-008-37312-CAU; y,

Este documento, corresponde una versión pública del original debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de cumplir. Art. 30 LAIP

- e) Remitir copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Ing. Blanca Noemí Coto Estrada  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Este documento, corresponde una versión pública del original debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de cumplir. Art. 30 LAIP