

## **ACUERDO No. E-067-2019-CAU**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., por estar inconforme con el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 274.24) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, situación que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble ubicado XXXXXXXX.

II. Mediante el acuerdo No. E-279-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., para que por medio de su apoderado o representante legal, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXX, 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 XXXXXXXX, S.A. de C.V., manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

III. El licenciado XXXXXXXX, actuando en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió una copia del informe técnico rendido por su poderdante, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 274.24) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR).

Adjunto a dicho escrito, el licenciado XXXXXXXX remitió información adicional de forma digital, con lo cual sustenta los argumentos y posición de su poderdante.

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-318-2016-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 NIC XXXXXXXX; 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 Usuario Final de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V.

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-009-35424-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 antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas la Distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXX**, que impedía que el equipo de medición n.° **96076986** registrara el total del consumo de energía eléctrica demandada, por existir una alteración en la acometida eléctrica en el servicio identificado con el **NIC XXXXXXXXX** (alteración en la acometida ocasionada por rotura en la fase A).*
- b) *La sociedad XXXXXXXXX deberá efectuar el cobro en concepto de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica, identificado por la empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXX**, por la cantidad de **DOSCIENTOS VEINTE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 220.57)**, con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de **1,113 kWh**, asociado al período comprendido entre el 18 de enero al 16 de julio del 2016.*
- c) *Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXXX ha cobrado en exceso la cantidad **CIENCUENTA Y TRES 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 53.67)**, con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre del señor XXXXXXXXX, identificado con el **NIC XXXXXXXXX**, ubicado en XXXXXXXX.*
- d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la sociedad XXXXXXXXX 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 XXXXXXXXX, ha cancelado el cobro objeto de reclamo; y, con base a lo determinado en los artículos 32 y 59 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2016, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar la cantidad de **CINCUENTA Y CINCO 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 55.34)**, con IVA e intereses incluido, cobrado en exceso. (...)””””*

- 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

- ✓ 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 XXXXXXXXX, S.A. de C.V.

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

En dicha normativa se 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.

Habiéndose determinado en el presente procedimiento de reclamo 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 ocurridos, 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 XXXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXX, 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, 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.

Bajo el contexto anterior, se procede a detallar los resultados de la investigación del CAU establecidos en el informe técnico No. IT-009-35424-CAU.

- ✓ Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXX
- Con base a las fotografías remitidas por la empresa distribuidora, se verificó la existencia de una condición irregular, consistente en una alteración en la acometida ocasionada por una rotura del conductor en la fase A, antes del equipo de medición No. 96076986, lo que facilitó la conexión de cargas adicionales que no fueron debidamente registradas.
- De los registros de históricos de consumo de energía eléctrica durante el período comprendido entre el mes de marzo de dos mil quince a julio de dos mil dieciséis –previo a la condición irregular encontrada- se obtuvo un promedio de 24.0 kWh mensuales.

En el período comprendido entre el mes de agosto de dos mil dieciséis a marzo de dos mil diecisiete –posterior a la fecha de corrección de la condición irregular- se registró un promedio de consumo de energía eléctrica de 182.1 kWh mensuales.

Dicho incremento concuerda con el valor obtenido en el censo de carga eléctrica efectuado por el CAU.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET consideró a través de la investigación realizada se comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC 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 No Registrada

El CAU en su informe señaló que la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., basó su cálculo en el registro de las lecturas de consumo obtenidas en trece días de registro, durante el período comprendido entre el dieciséis al veintinueve de julio de dos mil dieciséis, estableciendo un cobro para el usuario de la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 274.24) IVA incluido.

Respecto de lo anterior, dicha área técnica indicó que la distribuidora utilizó un período muy corto para realizar el cálculo en concepto de ENR, por lo que dicha instancia realizó un nuevo cálculo basándose en los datos siguientes:

- Del historial de las últimas lecturas correctas de consumo registradas por el equipo de medición No. 96076986, por el período comprendido entre el veintiuno de julio al veinte de septiembre de dos mil dieciséis, obtuvieron un consumo mensual de 221 kWh; y,
- El período de recuperación de energía equivalente a ciento ochenta días, comprendido entre el dieciocho de enero al dieciséis de julio de dos mil dieciséis, correspondió a un total de 1,113 kWh.

Con base en los elementos expuestos, el CAU estableció que al monto que tiene derecho a recuperar la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., corresponde a la cantidad de DOSCIENTOS VEINTE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 220.57) IVA incluido.

En atención a lo anterior y debido a que el señor XXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe reintegrarle lo cobrado en exceso que asciende a la cantidad de CINCUENTA Y CINCO 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 55.34) IVA incluido e intereses.

### C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-009-35424-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 XXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS VEINTE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 220.57) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que el señor XXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe reintegrar al usuario lo cobrado en exceso que asciende a la cantidad de CINCUENTA Y CINCO 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 55.34) IVA incluido e intereses.

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 XXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y, el informe técnico No. IT-009-35424-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una alteración en la acometida ocasionada por una ruptura del conductor en la fase A, antes del equipo de medición No. 96076986 que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble ubicado XXXXXXXXX.
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., al señor XXXXXXXXX por la suma de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 274.24) IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
- c) Establecer que la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS VEINTE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 220.57) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe reintegrar al usuario lo cobrado en exceso que asciende a la cantidad de CINCUENTA Y CINCO 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 55.34) IVA incluido e intereses.

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 al señor XXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-009-35424-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