

ACUERDO No. E-070-2019-CAU

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXX, presidente del comité XXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro por la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,893.16) 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 XXXXXXXX.
- II. Mediante el acuerdo No. E-038-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., para que, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del Comité antes referido, debiendo remitir al 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 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.

Asimismo, se instruyó a la distribuidora que hasta que esta Superintendencia emita un pronunciamiento final sobre el presente reclamo, se abstenga de cobrar la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,893.16) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda.

- III. El licenciado XXXXXXXX, actuando en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el acuerdo No. E-038-2018-CAU, concluyendo que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,893.16) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR).

Con dicho escrito, el apoderado remitió información de forma digital vinculada con los argumentos y posición de su poderdante.

- IV. Los señores XXXXXXXX y XXXXXXXX, representantes de los solicitantes presentaron un escrito expresando que la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., se encuentra incumpliendo lo ordenado en el acuerdo No. E-038-2018-CAU, respecto a suspender el cobro en concepto de ENR.

V. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó con base en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, que 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 esa instancia técnica.

VI. Mediante el acuerdo No. E-080-2018-CAU, esta Superintendencia resolvió:

“...

- a) *Reiterar a la sociedad XXXXXXX, S.A. de C.V., que debe suspender el cobro de la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,893.16), IVA incluido, facturados en concepto de Energía No Registrada (ENR) así como los intereses 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) *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 NIC XXXXXXX; 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 XXXXXXX, S.A. de C.V. (...)*”

VII. El señor XXXXXXX actuando en la calidad antes señalada, presentó escritos los días veintiséis de junio y doce de julio de dos mil dieciocho, expresando su desacuerdo con el cobro en concepto de ENR, debido a que no son responsables de la condición irregular que se les adjudica.

VIII. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-007-39932-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, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión 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; irregularidad que generó una disminución en la medición del consumo de energía eléctrica por existir una alteración en el buen funcionamiento del equipo de medición # 96232840, el cual impedía el registro total del consumo en el suministro.*

b) *En ese sentido, somos de la opinión que la cantidad de **Dos Mil Ochocientos Noventa y Tres 16/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 2,893.16), con IVA incluido**, que XXXXXXXX pretende cobrar en concepto de una Energía No Registrada, en el suministro de energía eléctrica a nombre de la sociedad XXXXX identificado por esa empresa Distribuidora con el NIS XXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia, es procedente. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. (...)*””””

IX. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, se realizan 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 del año dos mil dieciocho autorizados a la distribuidora XXXXXXXX, S.A. de C.V.

El artículo 7 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; o cuando la pantalla de un medidor electrónico y/o los registros del mismo indiquen que ha sido alterado.

De igual manera determina que el Distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve comprobar que existe el incumplimiento, utilizando los medios probatorios siguientes: 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, se podrá considerar la instalación de un medidor testigo y otras que

consideren pertinentes, asimismo, 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 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 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 suministros de los usuarios finales.

La intervención de esta Superintendencia en el procedimiento, 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 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.

El análisis del reclamo de mérito 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 XXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V.
- 3) Una evaluación y análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en 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 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 tal contexto, se detallarán los hallazgos expuestos por el CAU en el informe técnico No. IT-007-39932-CAU.

✓ Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX

1. Inspecciones técnicas realizadas por XXXXXXXX

El nueve de enero de dos mil dieciocho, personal de la distribuidora realizó inspección técnica, motivada por las variaciones detectadas en los promedios de consumos mensuales del suministro, observando lo siguiente:

- El equipo de medición electrónico 96232840, poseía los registros siguientes:

Parámetro	Lectura
kWh Punta	5,832.5
kWh Valle	4,688.9
kWh Resto	16,835.2
kW	0.00
F. P. Promedio	1.00

- Estaban manipulados (rotos) los sellos de tapa de caja metálica y de la cobertura plástica del equipo medición.
- En el circuito interno del equipo de medición, los puntos de conexión de señal electrónica de corrientes estaban desconectados.
- Mediante una prueba instantánea de amperímetros en paralelo al registro del medidor, detectaron que la condición afectaba los registros de corriente, de la forma siguiente:

Comparación	Corrientes en fases A - B
Equipo de medición 96232840	0.0 Amperios/ 0.0 Amperios/0.0 Amperios
Amperímetros	23.9 Amperios/ 24.0 Amperios/ 24.0 Amperios
Valor registrado en medidor	0.0%
Total dejado de registrar en fases A - B	100%

El dieciocho de enero de dos mil dieciocho, la distribuidora procedió a corregir la condición irregular, conectó correctamente el equipo de medición e instaló los sellos de tapa de caja metálica y de la cobertura plástica del medidor. En la acción técnica se detallaron los registros siguientes:

Parámetro	Lectura
kWh Punta	6,049.46
kWh Valle	4,866.64
kWh Resto	17,262.85
kW	10.28
F. P. Promedio	0.985

2. Inspecciones técnicas del CAU de la SIGET junto a la distribuidora

El cinco de julio de dos mil dieciocho, en la inspección conjunta se observó lo siguiente:

- Con base en los valores de potencia y el tiempo de uso de los equipos eléctricos (detallados por los fabricantes), se efectuó un censo de cargas, obteniendo una demanda

de potencia total de 36.89 kW y un consumo mensual promedio de energía eléctrica de 7,635 kWh.

- En las pruebas vectoriales efectuadas en el equipo de medición 96232840, se detectó que no se registraban valores de corriente en las Fases B y C.
 - Se revisó el mecanismo interno del equipo de medición observando que los puntos de conexión de señal electrónica de corrientes estaban mal acoplados. Por lo cual, la distribuidora conectó correctamente dichos puntos de conexión en el equipo de medición, a fin de corregir la condición.
3. Registro de perfiles de carga almacenados en el equipo de medición electrónico 96232840
- Se examinaron los perfiles de carga almacenados en el equipo de medición desde el veintiséis de julio de dos mil diecisiete hasta el dieciocho de enero de dos mil dieciocho, observando:
 - a. Sin registro de corriente en ninguna de las tres fases A, B y C, durante los periodos siguientes:
 - Veintiséis de julio al siete de agosto de dos mil diecisiete.
 - Veintiuno de agosto al cinco de septiembre de dos mil diecisiete.
 - Nueve al treinta de septiembre de dos mil diecisiete.
 - Trece de octubre al seis de noviembre de dos mil diecisiete.
 - Trece de noviembre al dos de diciembre de dos mil diecisiete.
 - Dieciséis de diciembre de dos mil diecisiete al nueve de enero de dos mil dieciocho.
 - b. En el resto de los periodos analizados, se advierte que el medidor electrónico no registró la corriente consumida en las fases B y C.
 - Debido a lo anterior, dicha instancia concluyó que los valores almacenados en el equipo de medición electrónico 96232840 desde el veintiséis de julio de dos mil diecisiete hasta el dieciocho de enero de dos mil dieciocho, no corresponden con el uso y funcionamiento diario del sistema de abastecimiento de agua potable.

Con fundamento en los hallazgos anteriores, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, y determinó en el informe técnico con referencia IT-007-39932-CAU, que, con base en los registros de facturación, las fotografías presentadas y experticias técnicas efectuadas en el suministro; se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en una alteración en el mecanismo interno del equipo de medición número 96232840, realizada mediante la separación física de uno de los puntos de conexión

de señal electrónica, lo que permitió que el equipo de medición no registrara toda la energía eléctrica demandada en el sistema de bombeo de agua potable.

El desprendimiento del punto de conexión de señal electrónica, solo puede originarse por la manipulación del sistema interno del medidor y no puede ser atribuida a fallas o desperfecto en el equipo, por lo que la condición observada se encuentra descrita como un incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro, en los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año dos mil dieciocho.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET consideró que la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX, 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

Respecto de lo anterior, el CAU en su informe técnico, efectuó un nuevo cálculo de recuperación de energía, con base en el artículo 5.2, letra a) de dicho Procedimiento, considerando los factores siguientes:

- El historial de registro de lecturas correctas de consumo en el equipo de medición número 96232840, correspondiente al mes de agosto del año dos mil dieciocho, dato que permitió establecer en el suministro un consumo mensual promedio de 12,668.11 kWh.
- El período máximo a recuperar por parte de la distribuidora, se determinó en ciento ochenta días, comprendidos del veintidós de julio de dos mil diecisiete al dieciocho de enero de dos mil dieciocho.

Al analizar el valor total de energía consumida y no registrada de 18,119.45 kWh calculado por la distribuidora, se advirtió que el mismo es bastante cercano y menor al consumo mensual promedio calculado por el CAU de la SIGET.

En tal sentido, apegándose a la Normativa correspondiente, el CAU determinó que era procedente el monto que fue calculado y facturado por la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., por el período comprendido del veintidós de julio de dos mil diecisiete al dieciocho de enero de dos mil dieciocho, correspondiente a la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,893.16) IVA incluido.

C. Conclusión

Con fundamento en el informe técnico No. IT-007-39932-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 DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,893.16) 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 autorizado a la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V.; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico rendido por el CAU No. IT-007-39932-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular en el período comprendido del veintidós de julio de dos mil diecisiete al dieciocho de enero de dos mil dieciocho, consistente en una alteración en el mecanismo interno del equipo de medición número 96232840, realizada mediante la separación física de uno de los puntos de conexión de señal electrónica, lo que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el suministro.

Debido a lo anterior, la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,893.16) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

- b) Notificar al comité XXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-007-39932-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- c) Remitir copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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