

ACUERDO No. E-072-2019-CAU

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora 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 QUINIENTOS OCHENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 581.00) 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 NC XXXXXXXX.
- II. Mediante el acuerdo No. E-184-2018-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 de la señora XXXXXXXX, debiendo 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 XXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió un escrito determinando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NC XXXXXXXX, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de QUINIENTOS OCHENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 581.00) IVA incluido.
- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET informó con base en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, por lo que la investigación y el dictamen sería realizado por el área técnica de dicha instancia.
- V. Mediante el acuerdo No. E-215-2018-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizará una investigación del caso y rindiera el informe técnico determinando la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NC XXXXXXXX; y de ser procedente, verificará 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 XXXXXXXX, S.A. de C.V.
- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-010-41365-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 Denuncias 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, 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 # 292401, el cual impedía 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 Ochenta y Uno 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 581.00) con IVA incluido**, que la sociedad XXXXXXXX ha cobrado en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXXXX, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NC XXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXX, es **improcedente**.*
- c) *Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXX debe cobrar a la señora XXXXXXXX, en su calidad de usuaria final del suministro objeto del presente diferendo comercial, la cantidad de **Doscientos Treinta 86/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 230.86) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NC XXXXXXXX, 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 XXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXX deberá anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Denuncias de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de **Doscientos Treinta 86/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 230.86) con IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. (...)*

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 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 del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V.

El artículo 7 de dichos Términos y Condiciones detalla que se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando se encuentren alteraciones en el equipo de medición, colocando cualquier objeto en el medidor, para evitar el registro correcto del consumo de energía eléctrica. 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, 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 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 el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, 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, 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 NC XXXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria 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, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Bajo el criterio expuesto, se procede a enumerar los hallazgos expuestos por el CAU en el informe técnico No. IT-010-41365-CAU

- ✓ Condición encontrada en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXX

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, determinando lo siguiente:

- De las fotografías provistas por la distribuidora se constató que el equipo de medición tenía la tapa terminal agrietada y que existía en los bornes una conexión tipo puente que unía la entrada y salida de las fases de carga.
- Al momento de encontrar el medidor las conexiones tipo puente, constataron que existía una diferencia en el valor de lectura de corriente instantánea eléctrica que estaba circulando en las fases A y B de las líneas de salida.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NC 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

De conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, el CAU de la SIGET analizó los elementos que la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., utilizó para establecer la cantidad cobrada a la usuaria en concepto de ENR, estableciendo lo siguiente:

- Coincidió con la distribuidora con respecto a que debe utilizarse para determinar el promedio mensual de consumo, el período de lecturas comprendido entre los meses de agosto de dos mil diecisiete a enero del año dos mil dieciocho.

- Concordó con la distribuidora que el período de recuperación en concepto de Energía No Registrada comprende del tres de enero al trece de febrero de dos mil dieciocho.
- Restaron los valores de la energía facturados y cobrados en los meses de enero y febrero del dos mil dieciocho.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU determinó que la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar 970 kWh equivalente a la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 230.86) IVA incluido.

Debido a que la señora XXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la distribuidora, ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en concepto de Energía No Registrada.

C. Conclusión

Con fundamento en el informe técnico No. IT-010-41365-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 NC XXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 230.86) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que la señora XXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET 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 del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y, el informe técnico No. IT-010-41365-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el presente diferendo se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una conexión (tipo puente) que unía la entrada y salida de las fases de suministro y de carga para afectar los elementos internos del equipo de medición No. 292401, e impedir el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXX.
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., a la señora XXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrada, por la suma de QUINIENOS OCHENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 581.00) 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 970 kWh, equivalente a la suma de DOSCIENTOS TREINTA 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 230.86) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en concepto de Energía No Registrada.

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 a la señora XXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-010-41365-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- 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