

## ACUERDO No. E-093-2019-CAU

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de SETECIENTOS TRES 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 703.30) 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 XXXXXXXXXXXXX, que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble ubicado XXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el acuerdo No. E-048-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXX, 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, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió una copia del informe técnico rendido por dicha empresa distribuidora, en el cual concluyó que era procedente el cobro por la cantidad de SETECIENTOS TRES 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 703.30) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, debido a la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXX.

A dicho escrito, el licenciado XXXXXXXX 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 la SIGET 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 el área técnica de dicha instancia.

V. Mediante el acuerdo No. E-088-2018-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 XXXXXXXXXXXXX, 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 del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-016-40038-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 **Setecientos Tres 30/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 703.30) con IVA incluido**, que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX ha cobrado en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXX, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado en XXXXXXX, es **improcedente**.*
- c) *Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX debe cobrar al señor XXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **Doscientos Noventa y Nueve 60/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 299.60) con IVA incluido**, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXX**, 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 el señor XXXXXXXXXXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX 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 Noventa y Nueve 60/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 299.60) con IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recalculation efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. (...)*
- f) *En vista de que el equipo de medición está instalado fuera del recinto del inmueble en donde la empresa distribuidora brinda el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora Santos E. Gutiérrez de González, identificado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXX**, ésta deberá realizar las acciones correctivas que se encuentren dentro*

*de la norma que está emitida y autorizada por la SIGET instalando el mencionado equipo de medición, en el recinto del inmueble en donde se suministra el servicio de energía eléctrica de la usuaria final mencionada. (...)””””*

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 XXXXXXXXXXXXXXX, 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

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. 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.

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 XXXXXXXXXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, 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 y de ser procedente, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

✓ Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia No. IT-016-40038-CAU, lo siguiente:

- Se constató mediante el registro de los valores de corriente instantánea obtenidos que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX, que existió una diferencia de lecturas de corriente entre las fases de entrada y la línea de neutro de dicho suministro.
- De las fotografías constató la existencia de una condición irregular, consistente en la alteración de la acometida mediante la derivación de corriente que circulaba a través del conductor de neutro y línea directa, condición que impedía que se registrara de forma correcta la energía que circulaba por las fases A y B del equipo de medición No. 95843191.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET consideró que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX, 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 y los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario para el año dos mil diecisiete.

✓ Determinación del cálculo de energía no registrada

El CAU en su informe técnico señaló que la empresa distribuidora, se basó en el registro de las lecturas de consumo obtenidas durante el período comprendido entre el doce de diciembre de dos mil diecisiete al diecinueve de enero de este año, (treinta y ocho días), para determinar el cobro de la cantidad de SETECIENTOS TRES 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 703.30) IVA incluido.

Respecto de lo anterior, el área técnica del CAU de la SIGET indicó que la distribuidora utilizó un período muy corto para realizar el cálculo, incumpliendo con los parámetros y condiciones señalados en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final para realizar el referido cálculo.

En ese sentido, dicha instancia realizó un nuevo cálculo, basándose en los datos siguientes:

- El historial de las últimas lecturas correctas de consumo registradas por el equipo de medición No. 95843191, debido a que los ciclos de facturación para la obtención de dicho cálculo deben corresponder a ciclos mensuales completos, por el período comprendido entre los meses de febrero a abril del año dos mil dieciocho, el cual permitió establecer un consumo mensual de 427 kWh.
- El periodo de recuperación equivalente a ciento ochenta días, comprende entre el quince de junio al doce de diciembre de dos mil diecisiete.

De conformidad a lo expuesto, el CAU estableció que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 299.60) IVA incluido, correspondiente a la cantidad de 1,514 kWh.

✓ Reubicación del equipo de medición

El CAU estableció en su informe técnico que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., al efectuar la reubicación del equipo de medición No. 95843191, lo instaló a una distancia de quince metros aproximadamente del suministro en referencia, por lo que dicho medidor se encuentre fuera del control y administración del usuario final y pueda ser manipulado por personas ajenas realizando acciones que puedan afectar y atribuírsele al usuario final.

Debido a lo anterior, consideró que la referida sociedad debe realizar las acciones correctivas a efecto de trasladar el equipo de medición No. 95843191 asociado al suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXX, dentro de las instalaciones del inmueble propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXX, con base a lo establecido en la normativa correspondiente.

### C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-016-40038-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 XXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 299.60) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que el señor XXXXXXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, 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.

#### D. RECURSOS

En cumplimiento de los artículos 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), es pertinente informar que el presente acuerdo es un acto administrativo definitivo, por tal motivo puede ser impugnado mediante la interposición de los siguientes recursos:

Recurso de reconsideración: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este proveído (artículos 132 y 133 LPA).

Recurso de apelación: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este proveído (artículo 134 y 135 LPA).

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 XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y, el informe técnico No. IT-016-40038-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en la alteración de la acometida mediante la derivación de corriente que circulaba a través del conductor de neutro y línea directa, condición que impedía que se registrara de forma correcta el consumo de energía eléctrica en el inmueble ubicado XXXXXXXXXXX.
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., al señor XXXXXXXXXXXXXXX por la cantidad de SETECIENTOS TRES 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 703.30) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
- c) Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 299.60) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta deberá anular dicho documento de cobro y generar un nuevo por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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) Informar a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que deberá realizar las acciones correctivas pertinentes a efecto de trasladar el equipo de medición No. 95843191 asociado al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX, dentro de las instalaciones del inmueble propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXX, con base a lo establecido en la normativa correspondiente.
- e) Notificar este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-016-40038-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- f) 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