

ACUERDO No. E-096-2019-CAU

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El licenciado XXXXXXXXXXXX en su calidad de apoderado general administrativo del señor XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS UNO 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 801.94) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el acuerdo No. E-077-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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 interpuesto por el licenciado XXXXXXXXXXXX en la calidad antes apuntada, 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 XXXXXXXXXXXX, 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 su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual ratificó que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS UNO 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 801.94) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

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-121-2017-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 NIS XXXXXXXXXXXX; y de ser procedente, verifique 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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-015-36650-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 **Ochocientos Uno 94/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 801.94) con IVA incluido**, que la sociedad XXXXXXXXXXXX ha cobrado en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXXXXXX, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXX, es **improcedente**.*
- c) *Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXXXXXX debe cobrar al señor XXXXXXXXXXXX, la cantidad de **Quinientos Cincuenta y Tres 41/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 553.41) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXXX 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 **Quinientos Cincuenta y Tres 41/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 553.41) con IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recalcufo 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 del señor XXXXXXXXXXXX, identificado por la sociedad XXXXXXXXXXXX con el NIS XXXXXXXXXXXX, 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 del usuario final mencionado. (...)””””*

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 Aplicables al Consumidor Final del Pliego Tarifario

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.

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, se determinó que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, por lo que 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 NIS XXXXXXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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 NIS XXXXXXXXXXXX

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-015-36650-CAU, lo siguiente:

- Al realizar la prueba de exactitud en el equipo de medición No. 1037720, se comprobó que se encontraba funcionando dentro de los parámetros admisibles de registro establecidos en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operaciones de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, por lo que no genera excesos en los registros de consumo de energía eléctrica.
- Determinó mediante el registro de los valores de corriente instantánea obtenidos como resultado de las mediciones que existía una diferencia de lecturas de corriente entre las fases de entrada y salida del equipo de medición.
- A través de las fotografías comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del equipo de medición No. 1037720, condición que impidió que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET consideró que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, 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 Generales Aplicables al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

✓ Determinación del cálculo de energía no registrada

El CAU en su informe técnico señaló que la empresa distribuidora para efectuar el cálculo de Energía No Registrada, se basó en el registro de las lecturas de consumo obtenidas durante el período comprendido entre el treinta de noviembre de dos mil dieciséis al tres de enero de dos mil diecisiete -treinta y tres días-.

Respecto de lo anterior, dicha área técnica 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.

En ese sentido, 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. 1037720, entre los meses de enero a junio del año dos mil diecisiete, el cual permitió establecer un consumo mensual de 731 kWh.
- El periodo de recuperación equivalente a ciento ochenta días, comprendido entre el cuatro de mayo al treinta y uno de octubre de dos mil dieciséis.

De conformidad a lo expuesto, el CAU estableció que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 553.41) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

✓ Reubicación del equipo de medición

El CAU estableció en su informe técnico que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., al efectuar la reubicación del equipo de medición No. 1037720, 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 dicho equipo de medición asociado al suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, dentro de las instalaciones del inmueble propiedad del titular del servicio, con base a lo establecido en la normativa correspondiente.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-015-36650-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 NIS XXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 553.41) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXX no ha cancelado la cantidad inicialmente requerida por la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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.

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, y, el informe técnico No. IT-015-36650-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del equipo de medición No. 1037720.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., al señor XXXXXXXXXXXX por la suma de OCHOCIENTOS UNO 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 801.94) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
- c) Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la suma de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 553.41) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida inicialmente por la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que deberá realizar las acciones correctivas para trasladar el equipo de medición No. 1037720 dentro de las instalaciones del inmueble propiedad del señor XXXXXXXXXXXX, con base a lo establecido en la normativa correspondiente.
- e) Notificar este acuerdo al licenciado XXXXXXXXXXXX en su calidad de apoderado general administrativo del señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-015-36650, 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.

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

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