

ACUERDOO No. E-100-2019-CAU

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que el señor XXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS CINCO 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 305.86) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXX.
- II. Mediante el acuerdo No. E-252-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXX, 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 Benavides Arias, 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 XXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el acuerdo No. E-252-2016-CAU, manifestando que en el suministro identificado con el NIC XXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS CINCO 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 305.86) IVA incluido.
- 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, por lo que dicha instancia realizaría la investigación correspondiente.
- V. Mediante el acuerdo No. E-289-2016-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizara 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 XXXXX; 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 Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad XXXXX, S.A. de C.V.
- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-014-34998-CAU, concluyendo y 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 XXXXX, que impedía que el equipo de medición n.º 96082972 registrara el total del consumo de energía eléctrica demandada, por existir una derivación no autorizada en la acometida eléctrica en el servicio identificado con el NIC XXXXX (líneas adicionales de 120 voltios, antes del equipo de medición).*
- b) *La empresa distribuidora XXXXX deberá efectuar el cobro en concepto de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica, identificado por la empresa distribuidora con el NIC XXXXX, por la cantidad de CIENTO CUARENTA Y TRES 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 143.83), con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de 659 kWh, asociado al período comprendido entre el 10 de diciembre de 2015 hasta el 07 de junio de 2016.*
- c) *Por consiguiente, la sociedad XXXXX ha cobrado en exceso la cantidad de CIENTO SESENTA Y DOS 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.03), con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre del señor XXXXX, identificado con el NIC XXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXX.*
- d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa distribuidora XXXXX 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 XXXXX, ha cancelado el cobro objeto de reclamo; y, con base en lo determinado en el Art. 32 y 59 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2016, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar al señor XXXXXXXX la cantidad de CIENTO SESENTA Y OCHO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 168.60), 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

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 autorizado a la distribuidora XXXXX, S.A. de C.V.

El artículo 6 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.

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.”* (Subrayado y letra cursiva es nuestro).

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, este 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, 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 ocurridos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

Dicho análisis consistió en:

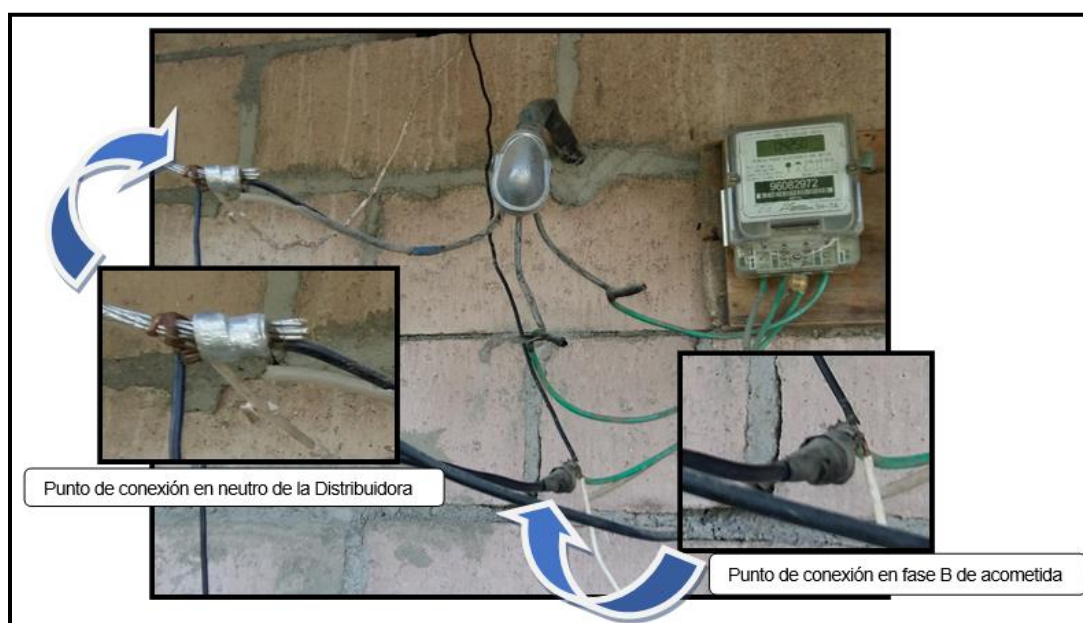
- 1) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificar la carga instalada donde se encuentra el suministro identificado con el NIC XXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXX, S.A. de C.V.
- 3) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga, fotografías y lecturas del suministro.

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.

- Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXX

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico con referencia No. IT-014-34998-CAU, que a través de las fotografías remitidas por la distribuidora, se constató la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de dos líneas en el tramo de la acometida con destino al interior de la vivienda, lo que permitió que la energía consumida en el inmueble no se registrara de forma correcta.



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

El CAU en su informe señaló que la empresa distribuidora para efectuar el cálculo al monto de la energía consumida y no facturada, se basó en el censo de carga instalado dentro de la vivienda, criterio que posee elementos subjetivos y no valoraciones estandarizadas, que origina que el resultado difiera de la realidad.

Debido a lo anterior, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET se basó en el histórico de consumos correctos que comprenden los meses de mayo, junio y julio del año dos mil quince, por un periodo de ciento ochenta días, estableciendo que la energía eléctrica a la que tiene

derecho a recuperar la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., corresponde a la cantidad de CIENTO CUARENTA Y TRES 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 143.83), IVA incluido, por el período comprendido entre el diez de diciembre de dos mil quince al siete de junio de dos mil dieciséis.

Por lo anterior, debido a que el señor XXXXXXXXXXXX canceló la cantidad reclamada por la distribuidora, ésta debe reintegrar al usuario lo cobrado en exceso que asciende a la cantidad de CIENTO SESENTA Y OCHO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 168.60) IVA e intereses incluidos.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-014-34998-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 XXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA Y TRES 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 143.83) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXX canceló la cantidad reclamada por la distribuidora, ésta debe reintegrar la cantidad de CIENTO SESENTA Y OCHO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 168.60) IVA e intereses incluidos.

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, la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico No. IT-014-34998-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de dos líneas en el tramo de la acometida con destino al interior de la vivienda, lo que ocasionó que no se registrara de forma correcta la energía eléctrica consumida en el inmueble.
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad XXXXX, S.A. de C.V. al señor XXXXX por la suma de TRESCIENTOS CINCO 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 305.86) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
- c) Establecer que la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA Y TRES 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 143.83) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXXXXXX pagó la cantidad reclamada inicialmente por la distribuidora, ésta debe reintegrar la cantidad de CIENTO SESENTA Y OCHO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 168.60) IVA e intereses

incluidos, de conformidad con lo establecido por el CAU de la SIGET en el informe técnico No. IT-014-34998-CAU.

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 XXXXX y a la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-014-34998-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 Noemí Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones