**ACUERDO N.° E-662-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veintiocho de noviembre de dos mil diecinueve.

Esta superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en representación de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXinterpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia a las partes**

Mediante el acuerdo N.° E-138-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al presente reclamo, debiendo remitir la información pertinente.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que vencido el plazo otorgado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo; y de no serlo, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

El licenciado XXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual estableció que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

A dicho escrito, el referido apoderado adjuntó información adicional de forma digital con lo cual sustentó los argumentos y posición de la distribuidora.

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET informó que basados 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.

1. **Etapa probatoria**

Por medio del acuerdo N.° E-176-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes, el día veintiocho de junio de este año, por lo que el plazo para presentar las pruebas finalizó el día veintiséis de julio de este año.

El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito ratificando los argumentos expuestos en el escrito e informe técnico remitido el día diecinueve de junio de este año.

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no se pronunció en el plazo concedido por esta superintendencia.

1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-270-2019-CAU, esta superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

El ingeniero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos con fecha diecinueve de junio de este año.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia rindió el informe técnico N.° IT-062-44243-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

1. En consideración con lo antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que de conformidad con las pruebas presentadas por la distribuidora no se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular realizada por el usuario final, que permitió el consumo de energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición del suministro, a través de la conexión incorrecta de los terminales del medidor, afectando de esta forma el registro total de la energía consumida en la vivienda de la usuaria final.
2. En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, se determinó que la Empresa Distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debe de anular el cobro efectuado al usuario final, en concepto de una energía no facturada, vinculada a una condición irregular supuestamente encontrada en el suministro eléctrico utilizado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, registrado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXX, por el monto de XXXXXXXXXXXXXXXXXXX), con IVA incluido, en vista que no presentó evidencias suficientes que se vinculen al suministro antes mencionado.
3. No obstante lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año 2019, se ha determinado que el presente caso se puede catalogar como fallas en el registro del medidor, en vista que existió una condición no atribuible al usuario final que afecto el correcto registro del consumo en el servicio eléctrico, con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXXX, en ese sentido la distribuidora puede recuperar una energía no facturada por un periodo máximo de 60 días calendario
4. Por consiguiente, la XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe de cobrar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con servicio de energía eléctrica XXXXXXXXXXXX con IVA incluido, en concepto de Energía No Facturada, debido a fallas de registro del medidor 96608175, que se encuentra instalado en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia. […]”
5. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-459-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX representante de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXy a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., copia del informe técnico N.º IT-062-44243-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, para que en plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicho proveído, presentaran de forma escrita sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. el día catorce de octubre de este año, por lo que el plazo para presentar sus alegatos finales venció el día veintiocho del mismo mes y año, sin que hicieran uso de su derecho concedido por esta superintendencia.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
   * + 1. **MARCO LEGAL**

**1.A 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.

**1.B 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.

**1.C Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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.

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.

Asimismo, el artículo 35 de dicha normativa establece:

Art. 35.- Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación*.*

**1.D Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

El Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011,indica a las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta superintendencia los lineamientos 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, 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.

* + - 1. **ANÁLISIS**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó la investigación de los hechos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

Dicho análisis consistió en:

* 1. Un estudio de los alegatos y documentación presentados.
  2. 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, 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.

**2.A Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-062-44243-CAU, lo siguiente:

De las fotografías presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., constataron que:

* Se evidenció mediante acta de inspección de condiciones irregulares N.° 26703, de fecha ocho de abril de este año, que los sellos del medidor se encontraban instalados correctamente. De dicha condición se desprende:

-Es imposible acceder a la caja de conexiones o bornera del equipo de medición con el objeto de manipular las líneas de la acometida y de carga.

-La usuaria no tuvo acceso a las líneas del medidor N°. 96608175 para intercambiar la posición de los conductores en la bornera de conexiones del medidor.

* Se verificó que la distribuidora al ejecutar las órdenes de servicio en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no fue diligente con el manejo y control de los sellos instalados, debido a que el sello de terminal con número N16152224 instalado inicialmente en el equipo de medición, difiere del encontrado en la inspección donde se determinó la supuesta condición irregular, situación que no fue justificada por la distribuidora.
* El problema en el equipo de medición fue ocasionado desde el cinco de septiembre de dos mil dieciocho por el personal de la empresa distribuidora al realizar la suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica.

Bajo el contexto anterior, el CAU de la SIGET concluyó que no se comprobó la existencia de la condición irregular atribuible a la usuaria, estableciendo que las diferencias en los registros de consumo de energía observados en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, están asociados a un desperfecto o problema en el equipo de medición.

**2.B Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU basó su cálculo en los criterios establecidos en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para el año dos mil diecinueve, siendo éstos los siguientes:

* El historial de las lecturas correctas de consumo de energía eléctrica registradas durante el período comprendido entre los días diez de noviembre de dos mil diecisiete al doce de mayo de dos mil dieciocho; y,
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a sesenta días que corresponde al período del siete de febrero al ocho de abril de este año.

Bajo ese contexto, dicho Centro determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

* + - 1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-062-44243-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente acordar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no existió una condición irregular atribuible a la usuaria, sino que el equipo de medición registró menos energía que la consumida en el inmueble por un problema en el funcionamiento del medidor ocasionado por el personal de la distribuidora.

Por lo tanto, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En vista que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXno ha cancelado la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe anular dicho cobro y emitir uno nuevo por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-062-44243-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

* + - 1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración, puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., y el informe técnico N.° IT-062-44243-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no existió una condición irregular atribuible a la usuaria, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido.
2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX existió un problema en el funcionamiento del medidor N.° 96608175 que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

En vista que la señora XXXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe anular dicho cobro y emitir uno nuevo por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-062-44243-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de quince 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; y,

1. Notificar este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX representante de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXy a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V, para los efectos legales consiguientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente