

Este documento es una versión pública del original, debido a la omisión de datos personales, a la luz de la LAIP, en Arts. 30 y 33 de la LAIP.



SIPV N.º 109-2024 (CORREO ELECTRONICO)

De: Notificaciones OIR <notificacionesOIR@siget.gob.sv>

Enviado: lunes, 14 de octubre de 2024 9:06

Para: xxxxxxxxxxxxxxxx <xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>

Cc: OIR <oir@siget.gob.sv>

Asunto: Seguimiento denuncia RE: Denuncia por Incremento Injustificado en Facturación de Servicio Eléctrico - Cuenta N.º xxxxxxxxxxxx

Estimado xxxxxxxxxxxx

Un gusto en saludarle, la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia de la SIGET, confirmamos de recibido su mensaje, así como los documentos adjuntos, que hacen referencia a:

...Las inconsistencias por parte de la empresa proveedora de electricidad continúan, para este mes se me han emitido dos facturaciones, una por el monto de \$29.89 y la segunda por un monto de \$25.64, ambas al parecer para el mes de octubre, la misma cuenta, propietario y jamás se ha obtenido doble servicio. Adicionalmente, no existe mora porque el servicio del mes anterior, fue cancelado, para tales efecto agrego las 3 facturaciones. Solicito de favor den respuesta a la solicitud, las inconsistencias son acumulables y ustedes tienen la capacidad legal de establecer una investigación veraz y hacer que la empresa proveedora se adecue a la ley y brinde un servicio completo...

Por lo anterior, y a la luz de lo dispuesto por la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) lo planteado no constituye una consulta o solicitud de información, que esta Unidad pueda apoyarle en dar trámite; sin embargo, consideramos que podría ser el **Centro de Atención al Usuario de la SIGET**, la dependencia idónea, quien podría darle el seguimiento, todo conforme a los tiempos y procesos legales pertinentes, según la normativa aplicable.

Por ello, trasladaremos su correo y los adjuntos a mencionada a los compañeros del Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET quienes colaborarán para dar respuesta a sus inquietudes y valorar, en razón a fundamentos técnicos y legales, cual es el mejor procedimiento a seguir. a continuación, se colocan los datos de contacto:

CORREO ELECTRÓNICO:

- cau@siget.gob.sv

NÚMEROS TELEFÓNICOS DE CONTACTO:

- Centro de Atención al Usuario de **San salvador**: (503) 2257-4444
- Centro de Atención al Usuario de **Santa Ana**: (503) 2247-8415
- Centro de Atención al Usuario de **San Miguel**: (503) 2661-4056
- **WHATSAPP** CAU general es: (503) **7070-7000**.

Este documento es una versión pública del original, debido a la omisión de datos personales, a la luz de la LAIP, en Arts. 30 y 33 de la LAIP.



DIRECCIÓN:

Centros de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET ubicados en:

- **San Salvador**, 6ª. 10• calle poniente, No. 1823, Colonia Flor Blanca.
- **Santa Ana**, Centro de Gobierno de Santa Ana. calle Libertad Oriente, entre 9ª y 11ª avenida norte.
- **San Miguel**, Centro de Gobierno de San Miguel, 8• Av. sur y 15ª calle oriente.

HORARIO

Hora de Atención: Lunes a viernes 8:00 A.M. a 5:00 P.M. con hora de almuerzo de: 12:30 pm a 1:30 pm

Quedamos a sus órdenes sobre cualquier consulta o duda, en caso requiera remitir una solicitud de información, conforme a lo establecido a la Ley de Acceso a la Información Pública, será un gusto en atenderle.

Atentamente,



Unidad de Acceso a la Información y Transparencia de la SIGET

Teléfono: (503) 2257-4558
Correo: oir@siget.gob.sv \ Twitter: @SIGETSV

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – SIGET
Sexta Décima Calle Poniente, Número 1823, Colonia Flor Blanca
San Salvador, El Salvador, C.A.

De: xxxxxxxxxxxx <xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>

Enviado: lunes, 14 de octubre de 2024 8:15

Para: Atención Ciudadana <cau@siget.gob.sv>; electricidad.denuncias@siget.gob.sv <electricidad.denuncias@siget.gob.sv>; Electricidad Siget <electricidad@siget.gob.sv>; Telecomunicaciones Siget <telecomunicaciones@siget.gob.sv>; OIR <oir@siget.gob.sv>; xxxxxxxxxxxx

Asunto: Re: Denuncia por Incremento Injustificado en Facturación de Servicio Eléctrico - xxxxxxxxxxxx

Buenos días,

En vista de que no obtengo ningún tipo de solución por las personas que idealmente son las indicadas para atender las solicitudes de los usuarios, en esta oportunidad copio a otros funcionarios de mayor rango para intentar que alguno se digne en darme solución.

Este documento es una versión pública del original, debido a la omisión de datos personales, a la luz de la LAIP, en Arts. 30 y 33 de la LAIP.



dado que no hay consumo alguno o actividad que respalde dicho incremento. Este fenómeno se ha mantenido constante a lo largo de los últimos meses, lo que me lleva a sospechar de una posible anomalía en el servicio o en la medición del consumo de energía eléctrica.

Por lo anterior, solicito a la SIGET que proceda a realizar una investigación exhaustiva sobre esta situación, verificando el correcto funcionamiento del contador de energía y la exactitud de los cobros que se me han realizado durante los meses del año 2024. Asimismo, solicito que se realicen las correcciones pertinentes en la facturación de ser necesario, y se me reembolse cualquier cobro indebido.

Adjunto a la presente, copias de los recibos de energía eléctrica correspondientes a los meses de noviembre 2023 hasta agosto 2024 para su revisión y análisis. Adicionalmente, en caso de realización de inspección solicito de ser posible se me haga saber anticipadamente, esto debido a que como he comentado, el inmueble está desocupado y de tener conocimiento de su visita, estaría al pendiente de ser recibidos por mi persona o alguien más y se realicen debidamente las diligencias.

Sin más que agregar, quedo a la espera de una pronta y favorable respuesta.

Otorgo como medio de comunicación el presente correo XXXXXXXXXXXXXXXXXX, los números de teléfono XXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXX

Atentamente,
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.-