

**ACUERDO No. E-097-CAU-2017**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del día veintinueve del mes de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED], actuando en calidad de usuario final del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], presentó un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por no estar conforme con el cobro que asciende a la cantidad de CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 491.49) en concepto de consumos por energía eléctrica, acumulados desde septiembre del año dos mil doce a mayo del año dos mil catorce.
- II. Con base en el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-205-2016-CAU, estableciendo lo siguiente:

*“““(...) a) Conceder audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, a fin que por medio de su Apoderado o Representante Legal se pronuncie por escrito respecto del reclamo presentado por [REDACTED], usuario del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED].*

*En la respuesta de dicha audiencia, la referida distribuidora deberá exponer y respaldar sus argumentos técnicos y legales respecto a los cobros efectuados en concepto de energía eléctrica en dicho suministro, debiendo adjuntar cualquier información que considere necesaria para sustentar su posición (...)”””*

- III. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en el Acuerdo No. E-205-2016-CAU, estableciendo lo siguiente:

*“““(...) 1. Antecedentes (...)*

*b) A partir del mes de septiembre del año 2012, en el suministro de energía eléctrica ubicado en [REDACTED], identificado con NIS [REDACTED] 9, se reportó servicio suspendido, desde esa fecha por un error en el proceso de facturación no se cobro el consumo de energía eléctrica utilizado por el usuario.*

*c) El cobro efectuado por la distribuidora en el mes de junio 2014, corresponde a una lectura real de consumo de energía eléctrica en el suministro, el cual corresponde a consumos desde septiembre de 2012 a mayo de 2014. (...)*

## 2. Argumentos y Posiciones de la Distribuidora

*d) A partir de julio de 2014 a junio 2016 el usuario tiene una factura pendiente de pago por la cantidad de US\$150.72 el cual corresponde a registros mensuales de energía eléctrica, en el suministro de energía no ha sido posible realizar una verificación de la condición de la acometida y el medidor por las amenazas a nuestro personal de la zona. (...)"*

- IV. Por medio del Acuerdo No. E-255-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al CAU de la SIGET, para que determinara la necesidad o no de intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo, y en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.
- V. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo de mérito; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicha instancia técnica.
- VI. Por medio del Acuerdo No. E-313-2016-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““(..."

*a) Comisionar al CAU de la SIGET, para que en el plazo máximo de sesenta días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, rinda un informe técnico en el cual analice y evalúe el planteamiento expuesto por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y establezca si es procedente el argumento indicado por la empresa distribuidora relativo que al haber ocurrido un error en el proceso de facturación en el mes de septiembre del año dos mil doce, se encuentra habilitada para cobrar retroactivamente la cantidad de CUATROCIENTOS NOVENTA Y UNO 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 491.49) en concepto de consumos por energía eléctrica que abarca desde el mes de mayo del dos mil catorce a septiembre del año dos mil doce.*

*En caso de que fuera válido dicho cobro, debe verificarse si el monto cobrado es correcto; o bien, establecer la cantidad que puede cobrar la empresa distribuidora de conformidad con la normativa aplicable. (...)"*

- VII. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-006-36495-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““(..." CONCLUSIONES

*En consideración con lo anteriormente expuesto, y luego de analizar la información obtenida en la investigación e inspección realizada, concluimos en lo siguiente:*

*a) Del análisis al caso en comento, de la información que ha sido recabada y de la cual se ha tenido acceso, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que en el presente caso no se ha logrado evidenciar que la empresa distribuidora CAESS haya logrado demostrar fehacientemente la justificación alegada de un error en el proceso de facturación en*

el mes de septiembre de 2012 y, producto de ello; que haya facturado en el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], desde el 21 de septiembre de 2011 hasta el 26 de junio de 2014, un consumo acumulado, por un error asociado al proceso de facturación, así como también, que ésta haya notificado al usuario de dicha situación. En ese sentido, la aplicación de lo determinado en el artículo 29 de los **Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario vigente para el año 2014**, no ha sido debidamente fundamentado por la empresa distribuidora CAESS.

b) En consecuencia, la empresa distribuidora CAESS ha cobrado una cantidad indebida al suministro en referencia, en concepto de consumo de energía eléctrica por la cantidad de **Cuatrocientos Noventa 29/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 490.29) con IVA incluido**, al aplicar inadecuadamente lo determinado en el artículo 29 de los **Términos y Condiciones contenidos en el Pliego Tarifario vigente para el año 2014**.

### **DICTAMEN**

Con base en lo solicitado por esta Superintendencia mediante la letra a) de la parte resolutive del Acuerdo No. **E-313-2016-CAU** y, a la normativa aplicable y el análisis realizado por este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, se establece lo siguiente:

- a) En consideración a lo expuesto, y de acuerdo a lo determinado en el **Art. 29 de los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO vigente para el año 2014**, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET considera que la justificación presentada por la empresa distribuidora para que haya facturado en el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], desde el 21 de septiembre de 2012 hasta el 23 de junio de 201, un consumo acumulado; no es aceptable, así como también, que ésta no haya notificado al usuario final de dicha situación, ya que con estas la Distribuidora ha evidenciado que incumplió lo establecido en la disposición en referencia.
- b) Bajo el contexto anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la cantidad de **Cuatrocientos Noventa 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US \$ 490.29)**, con IVA incluido, que la CAESS ha cobrado en el documento de cobro emitido en el mes de junio de 2014, reflejando un consumo de energía eléctrica acumulado en el suministro de energía eléctrica a nombre del [REDACTED], identificado por esa empresa distribuidora con el NIS [REDACTED], ubicado en [REDACTED], es impropio.
- c) Por consiguiente, la CAESS debe cobrar, la cantidad de **Ocho 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 8.00) con IVA incluido**, en el documento de cobro correspondiente al mes de **junio de 2014**, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS [REDACTED], ubicado en la dirección en referencia.
- d) En consideración a lo expuesto y, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la CAESS no logró presentar elementos de prueba que demostraran fehacientemente la existencia de un error en el proceso de facturación en

*el mes de septiembre de 2012; este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, determina que en vista que [REDACTED], en su calidad de usuario final, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la CAESS deberá anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro correspondiente al mes de junio de 2014, por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de Ocho 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 8.00) con IVA incluido. (...)"*

VIII. Con fundamento en el informe técnico IT-006-36495-CAU, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

**A) MARCO JURÍDICO 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 Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

✓ **LEY GENERAL DE ELECTRICIDAD Y SU REGLAMENTO**

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.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, establece que cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso.

✓ **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLIEGO TARIFARIOS APLICABLE PARA EL AÑO DOS MIL CATORCE**

Los artículos 29 y 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año dos mil catorce, establecieron lo siguiente:

*“Art. 29.- El Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.*

*Únicamente se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.*

*El Distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor. (...)*

*“Art. 33.-Los errores asociados al proceso de facturación deberán ser rectificadas en los plazos establecidos en las Normas de calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, Dicho proceso comprende, todas las actividades desde la toma del registro de lectura del equipo de medición hasta la emisión del documento de cobro. (...)”*

## **B) ANÁLISIS**

Sobre la base de las disposiciones antes enunciadas, se constata que la SIGET, tiene las funciones de regulación y control sobre la distribución y comercialización de energía eléctrica, debiendo supervisar que el servicio público de energía eléctrica se preste en las condiciones que se establece en las distintas normativas aplicables; y; que existe un marco técnico y jurídico de principios y reglas que guían el actuar de las empresas distribuidoras y su relación con los usuarios finales, específicamente en lo que se refiere a la tarifa que debe aplicárseles.

En este punto, corresponde exponer que la pretensión del usuario es que esta Superintendencia se pronuncie sobre el cobro realizado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en el mes de junio del año dos mil trece en concepto de energía eléctrica consumida durante los meses de septiembre de dos mil doce a mayo del dos mil trece, por lo que el pronunciamiento final de esta Superintendencia se limitará a resolver el mismo.

Establecido lo anterior, en la tramitación del presente procedimiento, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., argumentó que no realizó las lecturas del equipo de medición debido a un error en el proceso de facturación, hecho que lo habilita a realizar el cobro acumulado en el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], que comprende desde el mes de septiembre del año dos mil doce al mes de mayo del año dos mil trece.

Por su parte, el CAU de la SIGET con la investigación realizada, concluyó en el informe técnico IT-006-36495-CAU, lo siguiente:

- En el sistema de Gestión Comercial OPEN SGC, no se encuentra ninguna orden generada de suspensión del servicio de energía identificado con el NIS [REDACTED] que haya sido realizada en el año dos mil doce o los años siguientes.
- La sociedad CAESS, S.A. de C.V., no remitió ninguna prueba por medio de la cual se compruebe que haya realizado la suspensión del suministro en referencia.

- La omisión en la toma de lectura por parte de la distribuidora por un período de veintiún meses, no puede vincularse con un error en el proceso de facturación de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año dos mil catorce, en donde se define que dicho error se encuentra vinculado con las actividades involucradas desde la toma de lectura del equipo de medición hasta la emisión del documento de cobro.
- La empresa distribuidora no justificó o comprobó la existencia de un hecho o acto válido según la norma del sector de electricidad para no realizar la lectura mensual y acumular el consumo de energía eléctrica de veintiún meses.
- La distribuidora únicamente puede facturar un promedio de treinta y un días, que comprende el período comprendido entre veintitrés de mayo al veintitrés de junio del año dos mil catorce, que corresponden a un total de 87 kWh, el cual asciende a la cantidad de OCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 8.00) con IVA incluido.

Al respecto, en primer lugar es necesario 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 pericial, es el elemento técnico definitivo con el que cuenta esta Superintendencia para analizar y evaluar el planteamiento expuesto por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., relativo a que ocurrió un error en el proceso de facturación, encontrándose habilitada para cobrar retroactivamente la cantidad exigida al usuario final, cuya inconformidad es el objeto del presente reclamo.

En segundo lugar, en consideración a lo determinado en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia concluye que con base con lo establecido en los artículos 29 y 33 de los Términos y Condiciones Generales del Pliego Tarifario vigente para el año dos mil catorce, el error administrativo cometido por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., al tener reportado en su sistema el suministro de energía identificado con el NIS [REDACTED] como suspendido, y no efectuar las lecturas de forma mensual, no constituye un error en el proceso de facturación, relacionada a una causa justificante para acumular y cobrar los supuestos consumos de energía eléctrica por el período comprendido entre el día veintidós de septiembre del año dos mil doce hasta el veintitrés de junio del año dos mil catorce, debido a que tal hecho constituye una acumulación de consumo de energía correspondiente a seiscientos setenta días.

Consecuentemente, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no se encuentra habilitada a cobrar el consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], por la cantidad de CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 491.49), de conformidad con lo normado en los artículos 29 y 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado para el año dos mil catorce.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., únicamente tiene derecho a recuperar el consumo de energía eléctrica correspondiente al mes de junio del año dos mil catorce, el cual de conformidad con lo establecido por el área técnica del CAU de la SIGET asciende al monto de OCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 8.00) con IVA incluido.

POR TANTO, de conformidad con lo expuesto y en el marco jurídico aplicable, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que no es válido el argumento de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respecto a que el motivo por el cual no realizó las lecturas mensuales en el suministro de energía eléctrica identificado con NIS [REDACTED], constituye un error en el proceso de facturación de conformidad a lo establecido en los artículos 29 y 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado para el año dos mil catorce.
- b) Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no se encuentra habilitada a cobrar en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], el consumo acumulado de energía eléctrica durante el período comprendido entre el día veintidós de septiembre del año dos mil doce hasta el veintitrés de junio del año dos mil catorce, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año dos mil catorce.

Consecuentemente es improcedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 491.49), que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., traslado al usuario en concepto del servicio de energía eléctrica.

- c) Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene derecho a cobrar la cantidad de OCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 8.00) con IVA incluido, en el documento de cobro correspondiente al mes de junio del año dos mil catorce, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED].

En ese sentido, al no haber cancelado el usuario final el cobro objeto del presente reclamo, la distribuidora deberá anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento correspondiente al mes de junio del año dos mil catorce, estableciendo el cálculo determinado por el área técnica del CAU de la SIGET.

- d) Notificar este Acuerdo [REDACTED]; y, a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico IT-006-36495-CAU, rendido por el área técnica del CAU de la SIGET.
- e) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

*Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.*