

**ACUERDO No. E-130-2017-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del día doce de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED], interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 354.99), con IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], que afectó el registro de energía eléctrica consumida en el inmueble ubicado en [REDACTED].
- II. Mediante el Acuerdo No. E-343-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DELSUR, 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 [REDACTED], 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 distribuidora DELSUR, manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.
- III. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-343-2016-CAU, reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], por lo que la cantidad de TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 354.99), con IVA incluido, cobrada en concepto de energía consumida y no facturada es procedente.
- 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 en torno al presente caso, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-011-2017-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 NIS [REDACTED], así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.
- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-016-35877-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““(…) CONCLUSIONES

En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación e inspección realizada, concluimos en lo siguiente:

- a) De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en el **Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**, contenido en el **Acuerdo No. 283-E-2011**, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que en el presente caso existió una condición irregular que fue comprobada por la empresa distribuidora DELSUR, en vista que ésta ha demostrado que en el suministro identificado por la empresa distribuidora con el NIS [REDACTED], existió una alteración en la acometida eléctrica, acción que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b) Sin embargo, de acuerdo con el recálculo que el Centro de Denuncias de la SIGET ha efectuado, la DELSUR deberá de cobrar [REDACTED], la cantidad de **Veinte 75/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 20.75) con IVA incluido**, en concepto de **Energía no Registrada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS [REDACTED], ubicado en [REDACTED].
- c) Por consiguiente, la empresa distribuidora DELSUR ha cobrado la cantidad de **Trescientos Treinta y Cuatro 24/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 334.24) con IVA incluido**, en exceso en el suministro en referencia, bajo el concepto de una **Energía No Registrada**.

(…) DICTAMEN

Con base a 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 **Trescientos Cincuenta y Cuatro 99/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 354.99) con IVA incluido**, que DELSUR ha cobrado en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica a nombre de [REDACTED], asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS [REDACTED], ubicado en [REDACTED], es improcedente.

- c) *Por consiguiente, DELSUR debe de cobrar [REDACTED], la cantidad de **Veinte 75/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 20.75) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS [REDACTED], 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 [REDACTED], no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, DELSUR deberá de 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 **Veinte 75/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 20.75) con IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET.*
- e) *DELSUR, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada por el Centro de Denuncias de la SIGET, en concepto de **Energía no Registrada**, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento, a lo observado en el presente Informe Técnico. (...)"*
- VII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL APLICABLE**

• **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 dicha Ley 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 del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DELSUR, 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 existen 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.

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte.

### **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 la 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 se encargó de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente. Dicho análisis consistió en:

- a) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificar la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con el NIS [REDACTED].
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad DELSUR, S A de C.V.
- c) 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 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 pericial, 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 NIS [REDACTED]**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-016-35877-CAU, lo siguiente:

- De conformidad con las pruebas proporcionadas por la empresa distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., tales como fotografías, se comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro en referencia.
- La condición consistió en una conexión tipo puente eléctrico en las fases de entrada y salida, lo que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica demandado en el suministro.
- La irregularidad encontrada, se encuentra descrita como un incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro, establecidas en el artículo 6 de Los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado para el año dos mil dieciséis.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó de forma fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], consistente en una unión tipo puente de las líneas de entrada y salida del medidor, lo que afectó el registro correcto de consumo de la energía eléctrica.

- **Determinación del cálculo de energía a recuperar**

Confirmada la existencia de la Condición irregular en el suministro en análisis, la distribuidora DELSUR para efectuar el cálculo se basó en el censo de carga obtenido el treinta de septiembre de dos mil dieciséis, el cual arrojó un consumo mensual de 642 kWh/mes.

Asimismo, determinó que el período de recuperación corresponde a ciento ochenta días, del veinticuatro de marzo al veinte de septiembre de dos mil dieciséis, arrojando un valor total de 1,845 kWh, equivalente a TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 354.99), con IVA incluido.

Al respecto, el CAU de la SIGET indicó que de conformidad con las directrices del PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, el método adecuado a utilizar para realizar el cálculo de energía a recuperar es el historial correcto de registros mensuales de consumo, por lo que realizó un nuevo cálculo considerando el período de diciembre de dos mil quince a enero de dos mil dieciséis, reflejando un promedio de consumo mensual de 394 kWh/mes.

De igual forma, partiendo de la información proporcionada por la distribuidora DELSUR, el CAU verificó que con fecha veintidós de julio de dos mil dieciséis, personal de dicha empresa realizó una inspección en el suministro en estudio, encontrando que el mismo no presentaba irregularidad alguna, de conformidad con la Orden de Servicio No. 3047349.

En ese sentido, el CAU determinó que el cálculo de recuperación debe limitarse a sesenta días, comprendido entre el veintidós de julio y el veinte de septiembre ambas fechas del año dos mil dieciséis, resultando que la distribuidora puede recuperar una cantidad total 103 kWh, equivalente al monto de VEINTE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 20.75), con IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada.

### **C. CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico No. IT-016-35877-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, ha quedado establecido la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED].

Sin embargo, para el cálculo de la energía consumida y no registrada debe utilizarse como base normativa lo dispuesto en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

De acuerdo con las directrices de dicho Procedimiento el elemento principal que se debe utilizar para el cálculo correspondiente son los historiales de registros mensuales de consumo recientes y correctos del suministro; sin embargo, la empresa distribuidora fundamentó su cálculo de recuperación de energía en el censo de carga instalado, método que es muy subjetivo debido a las variables que presenta y que producen resultados diferentes en el cálculo, por lo que el cálculo realizado por la distribuidora DELSUR no se fundamentó conforme a lo establecido en el Procedimiento en referencia.

De igual forma el CAU de la SIGET, con base a las pruebas aportadas por la distribuidora determinó que el período de recuperación de ciento ochenta días estimado debe limitarse a sesenta días.

Al respecto, es necesario acotar que personal de la distribuidora DELSUR a pesar de haber realizado inspecciones y mediciones mensuales en el suministro en cuestión, durante la inspección realizada con fecha veintidós de julio de dos mil dieciséis, no advirtió que existiera una condición irregular que podría propiciar un consumo de energía eléctrica por parte del usuario para que no fuera debidamente registrado por el equipo de medición.

En ese sentido, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU de la SIGET, siendo pertinente declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], existió una condición irregular.

Asimismo, debe declararse improcedente el cobro efectuado por la distribuidora DELSUR por la cantidad de TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 354.99), con IVA incluido, en concepto de recuperación de energía consumida y no facturada, teniendo dicha distribuidora el derecho a recuperar bajo dicho concepto la cantidad de VEINTE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 20.75), con IVA incluido, por un período de sesenta días comprendido del veintidós de julio al veinte de septiembre del año dos mil dieciséis.

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 contenidos del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-016-35877-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], a nombre [REDACTED], se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la unión de las líneas de entrada y salida del equipo de medición, lo que afectó el registro correcto de consumo de la energía eléctrica.
- b) Declarar que la cantidad cobrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], en concepto de Energía No Registrada por la cantidad de 1,845 kWh, equivalente a la suma de TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 354.99), con IVA incluido, en concepto de recuperación de energía consumida y no facturada, no es procedente.
- c) Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de 103 kWh, equivalente al monto de VEINTE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 20.75), en concepto de una energía consumida y no facturada, por un período de sesenta días comprendido del veintidos de julio al veinte de septiembre del año dos mil dieciséis.

En ese sentido, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., deberá realizar las gestiones pertinentes para rectificar y cobrar [REDACTED] el monto de ENR de conformidad con el recalcu­lo realizado por el CAU de la SIGET, para lo cual deberá remitir a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído.

- d) Notificar al [REDACTED] y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico No. IT-016-35877-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- e) Remitir una 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