**ACUERDO N°. E-154-2019-CAU.**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del día trece de junio de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. La señora \*\*\*\* interpuso un reclamo en contra de la sociedad \*\*\* , por estar inconforme con el cobro de la cantidad de \*\*\*, en concepto de Energía No Registrada (ENR) 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\*\*\*\*.

1. Mediante el acuerdo N°. E-260-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad \*\*\*\*, para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora \*\*\*\*, debiendo remitir a efecto determinada información.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET para que, vencido el plazo otorgado a la sociedad manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

1. El licenciado \*\*\*, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad \*\*\*\*, remitió un escrito determinando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC \*\*\*\*, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de \*\*\* IVA incluido.

A dicho escrito, el apoderado incorporó información adicional de forma digital, vinculada con los argumentos y posición de su poderdante.

1. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET informó con base en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, por lo que la investigación y el dictamen sería realizado por el área técnica de dicha instancia.
2. Mediante el acuerdo N°. E-285-2018-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizará una investigación del caso y rindiera el informe técnico determinando 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 \*\*\*; 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 Usuario Final de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.
3. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-021-42115-CAU, dictaminando lo siguiente:

*“…****DICTAMEN***

*Con base en la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:*

1. *En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con estas la Distribuidora no ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC \*\*\*, que impidiera que el equipo de medición* ***n\*\*\*****registrara el total del consumo de la energía eléctrica demandada en el inmueble donde se ubica el referido servicio.*
2. *Bajo el contexto anterior, somos de la opinión que la empresa distribuidora \*\*\* pretende cobrar una cantidad indebida a la* ***\*\*\*****, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa Distribuidora con el \*\*\*\*, en concepto de una Energía No Registrada debido a una supuesta condición irregular en el suministro de energía eléctrica antes referido, por un monto de* ***\*\*\*\**** *con IVA incluido, equivalente a una energía de 688.0 kWh*
3. *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa distribuidora \*\*\* no 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 la \*\*\*, ha cancelado el cobro objeto de reclamo; y, con base a lo determinado en el Art. 32 y 59 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2017, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar a \*\*\** ***con IVA e intereses*** *incluido, cobrado en exceso. (…)”*
4. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
5. Marco legal 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 citada Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

* Ley General de Electricidad

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.

* Términos y Condiciones Generales del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad \*\*\*\*

El artículo 6 de dichos Términos y Condiciones detalla que se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando se encuentren alteraciones en la acometida, para evitar 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 y/o videos en forma magnética, registros de cargas, el equipo de medición involucrado, comprobación del estado físico, y/o verificación de la exactitud de dicho equipo, podrá considerarse la instalación de un medidor testigo, y otras que consideren pertinentes, y deberá conservar de forma íntegra dicha evidencia por al menos doce meses.

Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada.

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

En dicha normativa se 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.”*

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, éste 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

En el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte esta Superintendencia, y de conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se establecen como derechos básicos de los consumidores o usuarios, 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 Institución.

1. 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 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, se determinó que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, por lo que 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:

* 1. Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificar la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC \*\*\*.
  2. Un estudio de los alegatos, documentación y evidencias presentadas por la usuaria y por la sociedad \*\*\*.
  3. 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, 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; y de ser procedente, verifique la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

En ese orden de ideas, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, concluyendo en el informe técnico con referencia No. IT-021-42115-CAU, lo siguiente:

* Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC 1291309

1. En el inmueble se encuentran instalados los suministros de energía eléctrica siguientes:
   * + NIC \*\*\*, (objeto del presente diferendo) instalado el dieciocho de febrero de mil novecientos noventa y tres.
     + NIC \*\*\*, instalado el dieciséis de octubre de dos mil doce, y
     + NIC \*\*\*\*, instalado el cinco de mayo de dos mil diecisiete.
2. La disminución del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC \*\*\* inició a partir del mes de mayo de dos mil diecisiete, debido a que se transfirieron cargas al nuevo suministro identificado con el NIC \*\*\*\*.

Lo anterior, se evidencia por las razones que se detallan a continuación:

* + - Al sumar ambos registros de consumos, a partir del mes de mayo de dos mil diecisiete, el perfil obtenido coincide con los promedios de consumos registrados en el NIC \*\*\*, previos al mes de mayo de dos mil diecisiete.
    - Asimismo, el valor obtenido de dicha sumatoria, es similar al cálculo de la energía no registrada efectuado por la distribuidora con base en la supuesta condición irregular.

1. Existió una conexión bifilar a 120 Voltios en el equipo de medición \*\*\* por medio del cual se le provee el servicio de energía eléctrica al suministro identificado con el NIC \*\*\*, pero de acuerdo a los perfiles de carga analizados, el equipo registró el cien por ciento de la carga conectada y consumida.

Bajo el contexto anterior, el CAU de la SIGET concluyó que la condición encontrada en el suministro identificado con el NIC \*\*\* no es una condición irregular atribuible a la señora \*\*\*.

* Recomendaciones

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, advirtió que existe una conexión en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIC \*\*\*\* que incumple lo establecido en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución en Baja y Media Tensión, y las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.

En razón de lo anterior, es procedente requerir a la sociedad \*\*\* adecue la conexión del medidor número \*\*\* a las condiciones técnicas internas del suministro, es decir, a una conexión bifilar 120 Voltios, y elimine la condición de riesgo vinculadas con el conductor de la fase B energizado, que no está empalmado con el centro de cargas del suministro identificado con el NIC 1 \*\*\*.

1. Conclusión

Con fundamento en lo expuesto, esta Superintendencia se adhiere al informe técnico rendido por el CAU de la SIGET con referencia No. IT-021-42115-CAU, debiendo establecer que al no comprobarse la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC \*\*\* es improcedente el cobro de la cantidad de \*\*\* IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a lo expuesto, al haber cancelado la usuaria el cobro efectuado por la sociedad \*\*\* ésta debe reintegrarle, por medio de cheque o efectivo, la cantidad de \*\*\*\*IVA e intereses incluidos.

1. Recursos

En cumplimiento de los artículos 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), es pertinente informar que el presente acuerdo es un acto administrativo definitivo, por tal motivo, en caso de inconformidad con su contenido, la misma puede ser impugnada mediante:

Recurso de Reconsideración: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de esta resolución, con base en los artículos 132 y 133 LPA.

Recurso de Apelación: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación esta resolución, con base en los artículos artículo 134 y 135 LPA.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y con base en la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-021-42115-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

1. Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el \*\*\*, no existió una condición irregular atribuible a la señora \*\*\*, debido a que la disminución del consumo de energía se produjo por las transferencias de cargas al nuevo suministro identificado con el NIC \*\*\*; y, la condición encontrada en el equipo de medición N°. \*\*\* –conexión bifilar a 120 Voltios-, no generó que el equipo dejara de registrar el cien por ciento de la carga conectada.
2. Declarar improcedente el cobro realizado por la sociedad \*\*\* a la señora \*\*\*\* por la cantidad de \*\* IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

En ese sentido, la sociedad \*\*\* deberá reintegrar a la señora \*\*\*, por medio de cheque o efectivo, la cantidad de \*\*\*\* IVA e intereses incluidos.

1. Requerir a la sociedad \*\*\* que adecue la conexión del medidor N°. \*\* a las condiciones técnicas internas del suministro, es decir, a una conexión bifilar 120 Voltios, y elimine la condición de riesgo vinculada con el conductor de la fase B energizado, que no está empalmado con el centro de cargas del suministro identificado con el NIC \*\*\*\*.
2. Requerir a la sociedad \*\*\* que en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe lo establecido en las letras b) y c) de la parte resolutiva de este proveído.
3. Notificar a la señora \*\*\*\* adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-021-42115-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia; y,
4. Remitir copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente