**ACUERDO Nº. E-189-2019-CAU.**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El Centro de Atención al Usuario informó que la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 437.37) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.
2. Mediante el acuerdo Nº. E-041-A-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la notificación de dicho acuerdo, por medio de su apoderado o representante legal, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 sociedad EEO, S.A. de C.V., manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

1. El día veintiocho de febrero del presente año, el licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el acuerdo N°. E-041-A-2019-CAU, reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 437.37) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. 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, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, por lo que dicha instancia realizaría la investigación correspondiente.
2. Por medio del acuerdo Nº. E-057-A-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

El acuerdo en referencia fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx los días trece y catorce de marzo de este año, respectivamente.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos mediante escrito de fecha veintiocho de febrero de este año.

Por su parte, la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso de su derecho de defensa otorgado por esta Superintendencia.

1. Mediante el acuerdo N.º E-108-2019-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, 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 NIC XXXXXXX; y, 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 EEO, S.A. de C.V.
2. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico Nº. IT-023-43384-CAU, dictaminando lo siguiente:

*“““(…)****DICTAMEN***

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

1. *Con base a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad EEO 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 XXXXXXX*** *que impidiera que el equipo de medición* ***No. 96380139*** *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 EEO, pretende cobrar una cantidad indebida a la* ***señora******Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx****, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa Distribuidora con el* ***NIC XXXXXXX****, ubicado en la Urbanización Prados, polígono 8ª # 7, Cantón el Papalón, del municipio y departamento de San Miguel, en concepto de una Energía No Registrada debido a una supuesta condición irregular encontrada en el suministro de energía eléctrica antes referido, por un monto de* ***CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 437.37),*** *con IVA incluido, equivalente a una energía de* ***1710 kWh.***
3. *Con base a los resultados obtenidos de la investigación realizada por este Centro de Denuncias de la SIGET, somos de la opinión que la condición que ocasionaba que el equipo de medición identificado con el código* ***No. 96380139****, dejara de registrar el total de la energía consumida en el servicio eléctrico identificado con el* ***NIC XXXXXXX*** *, a nombre de la señora* ***Carlota Janet Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,*** *está asociada con un problema de conexión en el equipo de medición de la acometida de suministro y la acometida de carga del servicio en referencia, realizada por el personal técnico de la empresa distribuidora EEO.*
4. *En ese sentido y tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y que la condición que ocasionó que el equipo de medición* ***No. 96380139****, dejara de registrar el total de la energía consumida en el servicio en referencia, se encuentra asociada a problemas en el equipo de medición, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que el monto que la referida empresa Distribuidora debe cobrar a la* ***señora******Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx****, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el* ***NIC XXXXXXX****, ubicado en la Urbanización Prados polígono 8 # 7, Cantón el Papalón del municipio y departamento de San Miguel, es por la cantidad de* ***VEINTINUEVE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.04),*** *con IVA incluido, equivalente a una energía consumida y no registrada igual a la cantidad de* ***106.07 kWh,*** *asociado al período comprendido entre el 8 de noviembre de 2018 al 7 de enero del 2019.*
5. *Este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que la* ***señora******Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx****, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad EEO deberá anular dicho cobro y emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de* ***VEINTINUEVE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.04)****, IVA incluido. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del citado Centro. (…)”””*
6. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
7. 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 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.

* Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, 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 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, como por ejemplo: fotografías, actas, testigos, inspecciones, entre otras.

Por su parte, el artículo 31 señala lo siguiente:

*“““(…) En el caso que existan desperfectos o problemas en los equipos de medición, el Distribuidor deberá corregirlos, calibrando o sustituyendo los mismos dentro de los próximos quince días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, previa coordinación con el usuario o si no hubo reclamo, el plazo indicado se computará a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación. En este caso, el Distribuidor podrá estimar el consumo tomando en cuenta el equivalente al promedio de las últimas seis lecturas reales. (…)”””*

Asimismo, el artículo 35 inciso segundo indica que 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.

Agrega que, 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.

* 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,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, 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.

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 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 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 realizó la investigación de 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 XXXXXXX.
	2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad EEO, S.A. de C.V.
	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, 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 NIC XXXXXXX

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico Nº. IT-023-43384-CAU, lo siguiente:

* Debido al tipo de medidor instalado en el inmueble del usuario, no se puede acceder a la caja de conexiones o bornera, para manipular las líneas de la acometida ni de la carga sin antes interrumpir el sello terminal.

De la información recopilada, se evidenció que el sello de tapa terminal posee el mismo código de identificación N16138194 y que no sufrió ninguna alteración desde su instalación en noviembre del año dos mil dieciséis hasta que se realizó la inspección de condiciones irregulares con fecha catorce de enero del presente año.

* Se comprobó que las líneas del medidor N°. 96380139 se encontraban intercambiadas, debido a que la línea de la acometida se encontraba alojada en la salida del medidor donde se conecta la de carga y la línea de carga se encontró alojada en la entrada del medidor donde se conecta la acometida.

Dicha condición ocasionó que no se registrara correctamente el consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.

* El problema en el equipo de medición fue ocasionado desde el veintitrés de noviembre del año dos mil dieciséis por el personal de la empresa distribuidora, al efectuar el cambio del medidor, según consta en la orden de servicio N°.11293560.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET concluyó que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX no se registró de forma correcta la energía eléctrica consumida debido a un desperfecto en el buen funcionamiento del medidor, de conformidad al artículo 31 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año dos mil diecinueve, no pudiendo atribuírsele dicha condición a la usuaria.

* Determinación del cálculo de energía a recuperar

El artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario, establece que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho de cobrar retroactivamente la energía y potencia eléctrica no registrada hasta un máximo de dos meses.

Por lo tanto, el CAU para realizar el cálculo de energía eléctrica que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora, utilizó el consumo histórico del suministro y el promedio de registros correctos correspondiente a los meses de mayo a octubre del año dos mil dieciséis, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.2., del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

De tal manera que el CAU de la SIGET estableció en su informe que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho de recuperar la cantidad de 106.07 kWh equivalente a VEINTINUEVE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.04), IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada, por el período correspondiente a dos meses

1. conclusión

Con fundamento en el informe técnico Nº. IT-023-43384-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente declarar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, existió una condición de desperfecto en el buen funcionamiento del medidor provocada por personal de la distribuidora que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de 106.07 kWh equivalente a VEINTINUEVE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.04) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada.

1. Recursos

En cumplimiento de los artículos 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), es pertinente informar que la presente resolución es un acto administrativo definitivo, por tal motivo 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 este proveído (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 de este proveído (artículo 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 EEO, S.A. de C.V.; y, el informe técnico Nº. IT-023-43384-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, a nombre de la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, existió una condición de desperfecto en el buen funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.
2. Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, por la suma de CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 437.37) IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
3. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de 106.07 kWh, equivalente a la suma de VEINTINUEVE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.04) IVA incluido.

En vista que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx 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 Nº. IT-023-43384-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.

1. Notificar este acuerdo a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico Nº IT-023-43384-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
2. Remitir copia de este acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente