**ACUERDO N.° E-197-2019-CAU.**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El Centro de Atención al Usuario informó que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS VEINTE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 420.20) 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.
2. Mediante el acuerdo N.° E-115-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, 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 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 CAESS, S.A. de C.V., manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el acuerdo N.° E-115-2017-CAU, remitió una copia del informe técnico rendido por su poderdante reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., determinó procedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS VEINTE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 420.20) IVA incluido.

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. Mediante el acuerdo N.° E-142-2017-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizará 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 de ser procedente, verificará 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 CAESS, S.A. de C.V.
3. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-024-37865-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, 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 una irregularidad que afectaba el buen registro del equipo de medición, del suministro bajo análisis, lo cual impidió el registro total del consumo en el suministro.*
2. *En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, somos de la opinión que la cantidad de Cuatrocientos Veinte 20/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 420.20) con IVA incluido, que la sociedad CAESS ha cobrado en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor Manuel Medrano Pérez, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIC XXXXXXX9, ubicado en la Urbanización Colinas del Norte, pasaje número 15, polígono número 4, casa Número 3, del municipio de Ciudad Delgado, departamento de San Salvador, es improcedente.*
3. *Por consiguiente, la sociedad CAESS debe cobrar al señor Manuel Medrano Pérez, la cantidad de Doscientos Treinta y Uno 33/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 231.33) con IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia.*
4. *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 el señor Manuel Medrano Pérez, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad CAESS deberá 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* ***Doscientos Treinta y Uno 33/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 231.33) con IVA incluido.*** *En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. (…)”””*
5. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
6. 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 CAESS, 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 se encuentren instalaciones conectadas directamente de la red del Distribuidor, sin que la energía sea registrada por el equipo de medición.

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 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.”* (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 (ENR) 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 CAESS, 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, determinando en el informe técnico N.° IT-024-37865-CAU, lo siguiente:

* De la información recabada y con las pruebas proporcionadas por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., específicamente las fotografías provistas, constató la conexión de una línea directa o en derivación que permitió el uso de energía eléctrica sin ser registrada por el medidor.
* La distribuidora instaló un medidor testigo durante el período del veintiuno de febrero al tres de marzo del año dos mil diecisiete, por medio del cual verificaron que existía una diferencia en el registro de consumo de energía eléctrica con el equipo de medición oficial N.° 96079385.

Adicional a lo anterior, de forma posterior de la corrección de la condición irregular, las lecturas obtenidas del medidor testigo y del oficial no reflejan una diferencia alguna.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, que impedía el correcto registro del consumo de energía eléctrica, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y el artículo 6 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

* Determinación del cálculo de energía a recuperar

Una vez determinada la condición irregular, el CAU de la SIGET procedió a verificar el monto de la energía consumida y no registrada a la que la distribuidora tiene derecho a recuperar, el cual se debe calcular de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Al respecto, el CAU señaló en su informe que la empresa distribuidora para efectuar dicho cálculo se basó en la lectura de registro de consumo del equipo de medición N.° 96590680 (medidor testigo) equivalente a diez días de registro por el período comprendido del veintiuno de febrero al tres de marzo del año dos mil diecisiete. Dicho método no está definido en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

Debido a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario tomó en consideración las variables del caso en particular estableciendo que el método idóneo a utilizar es el censo de carga instalado en el inmueble.

En ese sentido, el CAU de la SIGET estableció que la energía eléctrica a la que tiene derecho a recuperar la sociedad CAESS, S.A. de C.V., corresponde a la cantidad de 1,306 kWh equivalente a DOSCIENTOS TREINTA Y UNO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 231.33), IVA incluido.

Por lo anterior, debido a que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, la empresa distribuidora debe anular dicho cobro y generar uno nuevo por la cantidad establecida en el informe técnico N.° IT-024-37865-CAU, por el CAU de la SIGET.

1. conclusión

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-024-37865-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 irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y UNO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 231.33) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

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 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 CAESS, S.A. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-024-37865-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa o en derivación, lo que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el suministro.
2. Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al usuario por la suma de CUATROCIENTOS VEINTE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 420.20) IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
3. Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de 1,306 kWh equivalente a DOSCIENTOS TREINTA Y UNO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 231.33) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe anular dicho cobro y generar uno nuevo por la cantidad establecida en el informe técnico N.° IT-024-37865-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 CAESS, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico N.° IT-024-37865-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