**ACUERDO N.° E-330-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día tres de septiembre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., por estar inconforme con el cobro de la cantidad de CIENTO CUARENTA Y TRES 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 143.90) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXX.

1. Mediante el acuerdo N.° E-068-A-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir determinada información.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET para que, trascurrido el plazo otorgado a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo; y de no serlo, indicara que dicha instancia realizaría la investigación correspondiente.

1. El licenciado XXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió carta concluyendo que en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXX existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de CIENTO CUARENTA Y TRES 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 143.90) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Además, el apoderado adjuntó información de forma digital vinculada con los argumentos y posiciones de la distribuidora.

1. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que basados en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por el área técnica de dicha instancia.
2. Mediante el acuerdo N.° E-104-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y al señor XXXXXXXXXXXXX, un plazo de veinte días hábiles contados a partir del siguiente a la notificación de dicho proveído, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.
3. El señor XXXXXXXXXXXXX presento un escrito expresando su inconformidad con el cálculo de consumo de energía eléctrica efectuado por la distribuidora.

Por su parte, el licenciado XXXXXXXXX, actuando en su calidad antes indicada, presentó un escrito ratificando los argumentos expuestos mediante el escrito de fecha ocho de abril del presente año.

1. Mediante el acuerdo N.° E-143-2019-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, que rindiera el informe técnico en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, 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 NC XXXXXXXXXXXXX; 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 XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
2. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-025-43617-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

**7. 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 la información presentada por el usuario es aceptable, ya que con esta se puede concluir la existencia de una conexión ilegal, obteniendo de forma indebida un servicio de energía eléctrica, sin contar con un contrato de suministro con la empresa distribuidora prestadora del servicio de energía eléctrica, en la zona donde se ubica el suministro bajo estudio.
2. En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Ciento Cuarenta 62/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 140.62) con IVA incluido,** que la sociedad XXXXXXXXXXXXX ha cobrado en concepto de **Energía No Registrada** y, bajo el concepto de interés por el cobro objeto de reclamo, por la cantidad de **Tres 28/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 3.28) con IVA incluido,** en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el **NC XXXXXXXXXXXXX**, ubicado en Condominios Modelo, Barrio Candelaria, pasaje Buen Pastor, edificio # 6, apartamento # 4, **son improcedentes.**
3. Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXXXXXXX debe cobrar al señor XXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **Cincuenta y Cinco 31/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 55.31) con IVA incluido**, en concepto de **Energía No Registrada** yaplicar el respectivo interés que le corresponda al monto en referencia**,** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NC XXXXXXXXXXXXX**, 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 de conexión ilegal en el suministro bajo estudio, este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXXXX 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 **Cincuenta y Cinco 31/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 55.31) con IVA incluido** y,con el respectivo monto de interés que le corresponda por el monto en referencia**.** En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. […]”
5. Mediante el acuerdo N.° E-210-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y al señor XXXXXXXXXXXXX, copia del informe técnico N.° IT-025-43617-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, expresaran de forma escrita sus alegatos finales.
6. El señor XXXXXXXXXXXXX presento un escrito expresando que la conexión encontrada por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. no fue realizada por su persona y que el cálculo realizado por la distribuidora es excesivo e injusto.

Por otra parte, el licenciado XXXXXXXXXX, actuando en su calidad antes señalada, presentó un escrito expresando que su representada está conforme y de acuerdo con el cálculo de consumo realizado en el informe técnico N.° IT-025-43617-CAU.

1. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
2. **MARCO LEGAL APLICABLE**

**A.1. 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.

**A.2. 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.

**A.3. Términos y Condiciones Generales del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.**

El artículo 7 de dichos Términos y Condiciones detalla que 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 al menos doce meses, toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, por ejemplo: fotografías, actas, testigos, inspecciones, entre otras.

**A.4. 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.

**A.5. 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 inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, 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.

Habiéndose determinado en el presente procedimiento de reclamo, 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 NC XXXXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, 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, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Bajo el criterio expuesto, se procede a enumerar los hallazgos expuestos por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en el informe técnico N.° IT-025-43617-CAU.

**B.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, determinando lo siguiente:

* La distribuidora presentó copia del acta de inspección N°. 17558 e informe técnico N°. 59999, de fechas diecisiete y dieciocho de octubre de dos mil dieciocho, respectivamente, en las cuales personal de la distribuidora indicó que en la vivienda existía una conexión ilegal por medio de una línea directa a la red de distribución de sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
* En el historial de consumo del suministro eléctrico con el NC XXXXXXXXXXXXX -entre los meses de abril del año dos mil dieciocho hasta el mes de junio del presente año-, se observa que en el inmueble no existen registros de energía consumida antes del mes de diciembre de dos mil dieciocho.

Sobre lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXseñaló que habita el inmueble antes del mes de octubre de dos mil dieciocho.

De las premisas señaladas, se desprende que se estuvo consumiendo energía eléctrica en el inmueble sin que ésta fuera registrada ni facturada por la distribuidora.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXX, de conformidad con los parámetros establecidos en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

**B.2. Determinación del cálculo de energía no registrada**

De conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, el CAU de la SIGET estableció que para determinar la energía eléctrica que se estuvo demandando durante la condición irregular debían utilizarse los factores siguientes:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición número 1050784, entre los meses de enero hasta junio del año dos mil diecinueve, dato que permitió establecer en el suministro un consumo mensual promedio de 40 kWh.
* El período máximo a recuperar por parte de la distribuidora, comprende del veinte de abril al diecisiete de octubre de dos mil dieciocho.

De conformidad a lo expuesto, el CAU estableció que la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar 241 kWh equivalente a la cantidad de CINCUENTA Y CINCO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 55.31) IVA incluido.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-025-43617-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 NC XXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y CINCO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 55.31) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que el señor XXXXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en concepto de Energía No Registrada.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración, puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 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 del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y, el informe técnico N.° IT-025-43617-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia, **ACUERDA:**

1. Determinar que se comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXX, consistente en una conexión directa a la red de distribución de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., por lo que la energía eléctrica consumida no fue registrada ni facturada por dicha empresa distribuidora.
2. Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. al señor XXXXXXXXXXXXX, por la suma de CIENTO CUARENTA Y TRES 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 143.90) IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
3. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y CINCO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 55.31) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor XXXXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario 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 al señor XXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales pertinentes.
2. 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