**ACUERDO N.° E-334-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día tres de septiembre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. La señora XXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO DOCE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.74) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXX.
2. Mediante el acuerdo N.º E-081-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo interpuesto por la señora Santos López, debiendo remitir determinada información.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que vencido el plazo otorgado a la sociedad XXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que de conformidad con las investigaciones e inspecciones técnicas realizadas era procedente el cobro de la cantidad de CIENTO DOCE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.74) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

A dicho escrito, el referido apoderado adjuntó información adicional de forma digital, con lo cual sustenta los argumentos y posición de la distribuidora.

1. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET 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. Por medio del acuerdo N.º E-115-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXXXXX, un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que presentara las pruebas que estimaran pertinentes.
3. El licenciado XXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito ratificando los argumentos expuestos en el escrito e informe técnico remitido el día veintidós de abril de este año.

Por su parte la señora XXXXXXXXXXX no hizo uso de su derecho otorgado por medio del acuerdo N.º E-115-2019-CAU.

1. Mediante el acuerdo N.º E-155-2019-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizará una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho proveído, 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 XXXXXXXXXXX; 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 del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
2. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.º IT-034-43733-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 Doce 74/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 112.74) con IVA incluido,*** *que la sociedad XXXXXXXXXXX ha cobrado en concepto de* ***Energía No Registrada*** *y, bajo el concepto de interés por el cobro objeto de reclamo, por la cantidad de* ***Dos 54/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 2.54) con IVA incluido,*** *en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el* ***NC XXXXXXXXXXX00****, ubicado en XXXXX,* ***son improcedentes.***
3. *Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXXXXX debe cobrar a la señora XXXXXXXXXXX, la cantidad de* ***Cincuenta y Dos 13/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 52.13) con IVA incluido****, en concepto de* ***Energía No Registrada*** *y**aplicar el respectivo interés que le corresponda al monto en referencia****,*** *en el suministro de energía eléctrica, identificado con el* ***NC XXXXXXXXXXX00****, 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 la señora XXXXXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXX 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 Dos 13/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 52.13) 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. *La sociedad XXXXXXXXXXX, 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.* […]”
6. Mediante el acuerdo N.º E-218-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la señora XXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., copia del informe técnico N.º IT-034-43733-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, para que en plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicho proveído, presentaran de forma escrita sus alegatos finales.

1. El licenciado XXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

“[…] *XXXXXXXXXXX se encuentra conforme y acepta el cálculo realizado en el Informe IT-034-43733-CAU, en el cual se modificó el cobro en concepto de Energía No Registrada que puede cobrar mi representada, siendo de CINCUENTA Y DOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 52.13) incluyendo IVA.* […]”.

Por su parte la señora XXXXXXXXXXX no hizo uso de su derecho otorgado por medio del acuerdo N.º E-218-2019-CAU.

1. Con fundamento en el informe técnico N.º IT-034-43733-CAU*,* rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
2. **MARCO LEGAL**

**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 Aplicables al Consumidor Final del Pliego Tarifario**

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 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.

**A.4 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. […]”.

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.

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, 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 realizó la investigación de los hechos ocurridos, 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 NIS XXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad XXXXXXXXXXX, 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 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; y de ser procedente, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

**B.1 Condición encontrada en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia No. IT-034-43733-CAU, lo siguiente:

* A través de la prueba documental presentada por la distribuidora, consistente en acta de inspección de condiciones irregulares No. 09712 e informe técnico de inspección No. 59281 ambas de fecha dieciocho de octubre de dos mil dieciocho, se determinó que dicho suministro de energía eléctrica se encontraba conectado de forma directa.
* Mediante nota presentada por la señora XXXXXXXXXXX, se constató que el inmueble ubicado XXXXXXXXXXXX, se encontraba habitado y contaba con el servicio de energía eléctrica desde el mes de enero del año dos mil dieciocho.

Al efectuar un análisis del historial de consumo en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXX, durante los meses de abril de dos mil dieciocho al mes de junio de dos mil diecinueve, se observó que no existen consumos de energía eléctrica registrados antes del mes de diciembre de dos mil dieciocho.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET consideró que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXX, 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 Aplicables al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

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

El CAU en su informe señaló que la empresa distribuidora para efectuar el cálculo al monto de la energía consumida y no facturada, se basó en el censo de carga instalado dentro de la vivienda, criterio que posee elementos subjetivos y no valoraciones estandarizadas, por lo cual no es un método idóneo para realizar el cálculo.

En ese sentido, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó un nuevo cálculo, basándose en los datos siguientes:

* El historial de las últimas lecturas correctas de consumo registradas por el equipo de medición No. 1016519, durante el período comprendido entre el tres de abril al tres de mayo de este año, el cual permitió establecer un consumo mensual de 39 kWh.
* El periodo de recuperación equivalente a ciento ochenta días, comprendido entre el veintiuno de abril hasta el dieciocho de octubre de dos mil dieciocho.

De conformidad a lo expuesto, el CAU estableció que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y DOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 52.13) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. **conclusión**

Con fundamento en el informe técnico No. IT-034-43733-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 NIS XXXXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y DOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 52.13) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad inicialmente requerida por la sociedad XXXXXXXXXXX, 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 esta resolución; 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 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, y, el informe técnico No. IT-034-43733-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA**:

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión ilegal de una línea directa a la red de distribución de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., condición que impidió que se registrara la energía demandada y consumida en el inmueble.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. a la señora XXXXXXXXXXX por la suma de CIENTO DOCE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.74) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
3. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la suma de CINCUENTA Y DOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 52.13) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad requerida inicialmente por la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta deberá anular dicho documento de cobro y generar un nuevo 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 por medio de la cual se compruebe el cumplimiento de lo ordenado.

1. Notificar este acuerdo a la señora XXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a la notificación de la usuaria copia del escrito presentado por la distribuidora el siete de agosto de este año.
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