**ACUERDO N.° E-346-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las catorce horas del día cuatro de septiembre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor 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 OCHENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.04) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, debido a la presunta existencia de una condición irregular que impidió el correcto registro de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXX.
2. Mediante el acuerdo N.º E-068-2019-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 el señor XXXXXXXXXXX, 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. para remitir lo pertinente, 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 XXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando que era procedente el cobro de la cantidad de OCHENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.04) IVA incluido, debido a la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXX.

A dicho escrito, el referido apoderado adjuntó una copia del informe técnico rendido por su poderdante, así como 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-091-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y al señor 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.

La sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., y el señor XXXXXXXXXXX no se manifestaron respecto al período de pruebas concedido por esta Superintendencia.

1. Mediante el acuerdo N.º E-134-2019-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, 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 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-028-43602-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

**7**. **DICTAMEN**

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

1. Con base en lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXX son aceptables, ya que con estas la distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXXXX** que impidió que el equipo de medición **No. 95966476** 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 XXXXXXXXXXX, pretende cobrar una cantidad indebida a la **señor XXXXXXXXXXX** en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa Distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXX**, ubicado en XXXXXXXX; en concepto de una Energía No Registrada, por un monto de **OCHENTA Y UNO 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.04)**, con IVA incluido, equivalente a una energía de **312 kWh.**
3. Por consiguiente, la empresa distribuidora XXXXXXXXXXX debe cobrar al señor **XXXXXXXXXXX**, la cantidad de **VEINTIDOS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.79)**, con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NIC XXXXXXXXXXX**, 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 **XXXXXXXXXXX**, no ha cancelado el cobro objeto del reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXX 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 **VEINTE 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.79)**, IVA incluido. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del citado Centro.[…]”
5. Mediante el acuerdo N.º E-212-2019-CAU, esta Superintendencia remitió al señor XXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., copia del informe técnico N.º IT-028-43602-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, para que en plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicho proveído, presentaran de forma escrita sus alegatos finales.

1. El ingeniero XXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que con el fin de dar cumplimiento al acuerdo N.º E-212-2019-CAU remitió copia de la factura donde consta la anulación del monto cobrado inicialmente en concepto de energía no registrada y copia del nuevo documento de cobro por la cantidad de VEINTE 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.79), IVA incluido.

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXX no hizo uso de su derecho otorgado por medio del acuerdo N.º E-212-2019-CAU.

1. Con fundamento en el informe técnico N.º IT-028-43602-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 NIC XXXXXXXXXXX.
	2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario 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, 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; 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 NIC XXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-028-43062-CAU, que con las pruebas proporcionadas por la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., específicamente las fotografías se verificó la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión de una línea directa a través de un conector tipo pinza en la acometida antes del equipo de medición No. 95966476, condición que impidió que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC 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 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 que no es el método idóneo para realizar el cálculo de la energía que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora. Además, el resultado proyecta carga ya registrada por el equipo de medición.

Debido a lo anterior, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET se basó en el histórico de consumos correctos que comprenden del cuatro de mayo al tres de noviembre del año dos mil diecisiete, estableciendo que la energía eléctrica a la que tiene derecho a recuperar la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., corresponde a la cantidad de VEINTE 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.79), IVA incluido, por el período comprendido entre el quince de agosto de dos mil dieciocho al once de febrero de dos mil diecinueve.

1. **conclusión**

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-028-43062-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 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 VEINTE 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.79), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor 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 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 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, la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.º IT-028-43062-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA**:

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa a través de un conector tipo pinza en la acometida antes del equipo de medición No. 95966476, condición que impidió que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.
2. Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. al señor XXXXXXXXXXX por la suma de OCHENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.04) 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 cantidad de VEINTE 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.79) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor 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.

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 al señor XXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a la notificación del usuario copia del escrito presentado por la distribuidora el nueve de agosto de este año.

1. 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