**ACUERDO N.° E-352-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día cinco de septiembre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro por la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 239.96) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXXX.
2. Mediante el acuerdo N.º E-005-2018-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicar que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

1. El licenciado XXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., respondió la audiencia otorgada manifestando que en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 239.96) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Adjunto a dicho escrito, el X XXX remitió información adicional de forma digital, con lo cual sustentó los argumentos y posición de su poderdante.

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 dicha instancia técnica.
2. Mediante el acuerdo N.º E-021-2018-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que en el plazo de sesenta días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera el informe técnico correspondiente en el cual determinara si existió o no una condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXXX; 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 Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
3. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.º 042-39591-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 las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la irregularidad que afectaba el buen registro del equipo de medición, por existir una alteración en la acometida del suministro bajo análisis, lo cual impidió el registro total del consumo en el suministro.*
2. *En ese sentido, somos de la opinión que la cantidad de* ***Doscientos Treinta y Nueve 96/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 239.96), con IVA incluido****, que XXXXXXXXXXXXXX pretende cobrar en concepto de una Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora* ***XXXXXXXX****, identificado por esa empresa Distribuidora con el* ***NC XXXXXXXXXXXXXX****, ubicado en la dirección en referencia, es procedente.* […]”
3. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
4. **MARCO LEGAL**

 **A.1 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.

 **A.2 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.

**A.3 Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, 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 toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, el equipo de medición involucrado, comprobación del estado físico, y/o verificación de la exactitud de dicho equipo, podrá considerarse la instalación de un medidor testigo, y otras que consideren pertinentes, y deberá conservar de forma íntegra dicha evidencia por al menos doce meses.

Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada.

**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 […]”. (Subrayado 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 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.

 **A.5 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 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 NC XXXXXXXXXXXXXX.
	2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, 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 pericial, es el elemento técnico 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.

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

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, constató a través de las fotografías remitidas por la distribuidora, que existió una manipulación en el medidor, consistente en la alteración de la acometida eléctrica a través de una conexión tipo puente, lo que permitió que la energía consumida en el inmueble no se registrara de forma correcta.



Conexión tipo puente

Con fundamento en lo expuesto

, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXXX, 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 Cálculo de energía a recuperar**

El CAU en su informe técnico señaló que la empresa distribuidora para efectuar el cálculo de Energía No Registrada, se basó en el registro de las lecturas de consumo obtenidas durante el período comprendido entre el mes de octubre de dos mil dieciséis a marzo del año dos mil diecisiete.

Respecto de lo anterior, dicha área técnica indicó que el período utilizado por la distribuidora para establecer el promedio de la energía no registrada en el suministro identificado conel NC XXXXXXXXXXXXXX, cumple con los parámetros y condiciones señalados en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Por lo tanto, el CAU ratificó que la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 239.96) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.º 042-39591-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo procedente declarar que en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXXXX existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 239.96) IVA incluido, 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 Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario, la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.º 042-39591-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA**:

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC XXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración de la acometida eléctrica a través de una conexión tipo puente, lo que permitió que la energía consumida en el inmueble no se registrara de forma correcta.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 239.96) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. Notificar este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debiendo adjuntar a cada notificación una copia del informe técnico N.º 042-39591-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
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