**ACUERDO N.° E-354-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las once horas con treinta minutos del día cinco de septiembre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. La señora XXXXXXXXXXXXXXX quien actúa en representación del señor XXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a la inconformidad con el cobro de la cantidad de MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,631.96) IVA incluido, facturados en concepto de Energía No Registrada, bajo la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX.

1. Mediante el acuerdo N.° E-075-A-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXX, 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 concedido a la distribuidora para remitir lo pertinente, determinara en el plazo de tres días hábiles si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

1. El licenciado XXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual concluyó que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,631.96) 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-105-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXXXXXXXXX, 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el veinticinco de abril de este año, por lo que el período de pruebas finalizó el veintisiete de mayo de este año, sin que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y la señora XXXXXXXXXXXXXXX, hicieran uso del plazo otorgado.

1. Mediante el acuerdo N.° E-142-2019-CAU de fecha tres de junio de dos mil diecinueve, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizara una investigación del caso y rindiera el informe técnico 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 NIC XXXXXXXXXXXXXXX; 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 XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
2. El día diecinueve de junio de dos mil diecinueve, el licenciado José Alberto Rodezno Farfán, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos el día ocho de abril de este año.
3. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-035-43057-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

a) Con base en lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXX** que impedía que el equipo de medición **No. 96074605** registrara el total del consumo de la energía eléctrica demandada en el inmueble donde se ubica el referido servicio.

b) Bajo el contexto anterior, somos de la opinión que la empresa distribuidora XXXXXXXXXXXXXXX, pretende cobrar una cantidad indebida a la **señora** **XXXXXXXXXXXXXXX**, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa Distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado en la colonia XXXXXXXXXXXXXX, en concepto de una Energía No Registrada debido a una supuesta condición irregular encontrada en el suministro de energía eléctrica antes referido, por un monto de **MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO 96/100** **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,631.96),** con IVA incluido, equivalente a una energía de **6,029 kWh.**

c) 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 la **señora** **XXXXXXXXXXXXXXX canceló la** cantidad de **MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO 96/100** **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,631.96)** con IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada en una sola cuota; así como el respectivo interés por el cobro en referencia, por la cantidad de **NOVENTA Y CUATRO 04/100** **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD $ 94.04)** con IVA incluido, es decir, el monto total cobrado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX ascendió a la cantidad de **MIL SETECIENTOS VEINTISEIS 00/100** **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD $ 1726.00)** con IVA incluido; la referida sociedad deberá de reintegrar a la señora XXXXXXXXXX, el monto que ha sido cobrado excesivamente bajo el concepto de Energía No Registrada, el cual asciende a **SETECIENTOS TREINTA 51/100** **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 730.51)** con IVA e intereses incluidos. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo y cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia. […]”

1. Mediante el acuerdo N.° E-223-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., y a la señora XXXXXXXXXXXXXXX copia del Informe Técnico N.° IT-035-43057-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 ese acuerdo, expresaran de forma escrita sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinticuatro de julio de este año, por lo que el período de alegatos finales concluyó el día trece de agosto de este año, sin que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXXXXXXXXX, hicieran uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

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 REGULATORIO**

**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 XXXXXXXXXXXXXXX, 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 NIC XXXXXXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, 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-035-43057-CAU.

**B.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX**

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

* De las fotografías presentadas por la distribuidora se concluyó que el medidor número 96074605 presentaba las irregularidades siguientes: 1) No poseía el sello de la tapa terminal (bornera); y 2) Una fase de la acometida y una fase de carga estaban conectadas de forma invertida, dicha modificación alteró la exactitud de la medición de la energía consumida.
* En el historial de consumo del suministro eléctrico con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX -entre los meses de enero de dos mil quince hasta el mes de junio del presente año-, se observa que:
  1. Desde el mes de enero de dos mil quince hasta marzo de dos mil dieciséis el valor promedio mensual registrado fue de 489 kWh.
  2. Desde el mes de abril de dos mil dieciséis hasta diciembre de dos mil dieciocho el valor promedio mensual registrado fue de 96.91 kWh, valor que refleja una disminución de consumo de energía eléctrica del ochenta punto cero seis por ciento (80.06 %) con respecto al valor promedio registrado desde enero dos mil quince hasta marzo de dos mil dieciséis.

La disminución de consumo de energía eléctrica, se mantuvo hasta el mes de diciembre de dos mil dieciocho, fecha que la distribuidora encontró la condición irregular bajo análisis.

* 1. Después de corregida la condición irregular, desde enero hasta junio de dos mil diecinueve, el valor promedio mensual de consumo de energía eléctrica corresponde a 662 kwh.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXX, 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 en los Términos y Condiciones Generales del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, 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 96074605, en el período comprendido entre el siete de enero hasta ocho de abril del año dos mil diecinueve, dato que permitió establecer en el suministro un consumo mensual promedio de 768.79 kWh.
* El período máximo a recuperar por parte de la distribuidora, comprende del uno de julio al veintiocho de diciembre de dos mil dieciocho.

De conformidad a lo expuesto, el CAU estableció que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar 4,108.08 kWh equivalente a la cantidad de NOVECIENTOS VEINTICINCO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 925.97) IVA incluido.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-035-43057-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 XXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVECIENTOS VEINTICINCO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 925.97) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXX pagó la cantidad de MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,631.96) IVA incluido en una sola cuota; así como el respectivo interés por el cobro en referencia, por la cantidad de NOVENTA Y CUATRO 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 94.04) con IVA incluido, es decir, que el monto total cobrado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., ascendió a la cantidad de MIL SETECIENTOS VEINTISEIS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,726.00) con IVA incluido.

En ese orden, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe reintegrar a la usuaria la cantidad de SETECIENTOS TREINTA 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 730.51) con IVA e intereses incluidos.

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 XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y, el informe técnico N.° IT-035-43057-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 NIC XXXXXXXXXXXXXXX, consistente en el intercambio de una fase conectada a la bornera de conexión de la carga del medidor y una línea de carga conectada a la bornera de entrada al medidor; condición que ocasionaba que no se efectuara el registro correcto del consumo de energía eléctrica.
2. Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. a la señora XXXXXXXXXXXXXXX, por la suma de MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,631.96) IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
3. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVECIENTOS VEINTICINCO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 925.97) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXX pagó a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., la cantidad requerida inicialmente con los respectivos intereses, ésta debe reintegrar a la usuaria la cantidad de SETECIENTOS TREINTA 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 730.51) con IVA e intereses incluidos.

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 XXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, 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