**ACUERDO N.° E-365-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las quince horas con treinta minutos del día nueve de septiembre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. La señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.94) 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 NIC XXXXXXX.
2. Mediante el acuerdo N.° E-076-A-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 XXXXXXXXXXXXXXXX, 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 dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó una copia del informe técnico rendido por su poderdante donde reiteró la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.94) IVA incluido.

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 contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, por lo que dicha instancia realizaría la investigación correspondiente.
2. Por medio del acuerdo N.° E-102-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx el día veinticinco de abril de este año.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos a esta Superintendencia el día ocho de abril de este año.

Por su parte, la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso de su derecho de defensa otorgado por esta Institución.

1. Mediante el acuerdo N.° E-140-2019-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este 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 XXXXXXX; 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 del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
2. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-037-43693-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

**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 XXXXXXXXXXXXXXXX son aceptables, ya que con estas la distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado **NIC XXXXXXX,** que impidió que el equipo de medición **n.**° 10125326registrara 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 XXXXXXXXXXXXXXXX, pretende cobrar una cantidad indebida a la **señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa Distribuidora con el **NIC XXXXXXX**, ubicado en colonia XXXXXXXXXXXXXXXX; en concepto de una Energía No Registrada, por un monto de **CUATROCIENTOS SESENTA 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.94),** con IVA incluido, equivalente a una energía de **1675.3 kWh.**
3. Por consiguiente, la empresa distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXX debe cobrar a la **señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, la cantidad **CIENTO VEINTICINCO**  **78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 125.78),** con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NIC XXXXXXX**, 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 la **señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, no ha cancelado el cobro objeto del reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX 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 **CIENTO VEINTICINCO**  **78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 125.78)** 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.° E-220-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.
6. El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando lo siguiente:

“III. Que, con el fin de dar cumplimiento a la parte resolutiva del referido acuerdo, mi representada adjunta comprobante de dicho cobro anulado por TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 335.16) IVA incluido, de igual forma se adjunta nuevo cobro por la cantidad de CIENTO VEINTICINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 125.78) IVA incluido.”

Por su parte, la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso de su derecho de audiencia concedido por esta Superintendencia.

1. En consideración de lo expuesto y con fundamento en el informe técnico N.° IT-037-43693-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**

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 distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXX, 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 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 N.° 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, 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 los 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 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 XXXXXXX.
2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, 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 a la usuaria 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 NIC XXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-037-43693-CAU, lo siguiente:

* De las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., concretamente las fotografías, se constató la conexión de una línea directa antes del equipo de medición que no permitió registrar toda la energía eléctrica consumida en el inmueble.
* Personal de la empresa distribuidora utilizó un amperímetro por medio del cual se comprobó que la corriente que conducía la línea directa correspondía a la cantidad de 11.08 amperios.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, que impedía el correcto registro del consumo de energía eléctrica, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

 **B.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU de la SIGET advirtió que el método de medición de corriente instantánea utilizado por la distribuidora, no es aceptable debido que dicho valor contiene un criterio personal para establecer el tiempo de uso de la carga conectada a la línea directa.

Por lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET basó su cálculo en el historial de registros mensuales correctos correspondiente al período del diecisiete de abril al dieciocho de junio de este año; y, el período de recuperación de energía consumida y no facturada se limita al período del uno de enero al veinticinco de febrero de este año.

Por lo anterior, dicho Centro determinó que la energía eléctrica a la que tiene derecho a recuperar la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., corresponde a la cantidad de CIENTO VEINTICINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 125.78), IVA incluido.

En vista que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá anular dicho documento de cobro y emitir uno nuevo por la cantidad determinada por el Centro de Denuncias de la SIGET.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-037-43693-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 XXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTICINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 125.78) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-037-43693-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa a la red de distribución de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A de C.V., lo que ocasionó que el medidor no registrara toda la energía eléctrica demandada en el suministro.
2. Declarar improcedente la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.94) IVA incluido, cobrada por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
3. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTICINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 125.78) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no canceló la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe anular dicho cobro y generar uno nuevo por la cantidad establecida en el informe técnico N.° IT-037-43693-CAU, rendido por el CAU 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 a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
2. Remitir copia de este acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente