**ACUERDO N.° E-403-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veinte de septiembre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a la inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO TREINTA Y SIETE 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 137.68) 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

1. Mediante el acuerdo N.° E-099-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, remitió un escrito en el cual concluyó que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que el monto cobrado es por la cantidad de CIENTO CATORCE 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 114.88) IVA incluido en concepto de Energía No Registrada; además, el apoderado adjuntó copia de la factura Serie “B” N.° 57413612 e información de forma digital vinculada con los argumentos y posiciones de la distribuidora.
2. 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.
3. Mediante el acuerdo N.° E-132-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 veintinueve de mayo de este año, por lo que el período de pruebas finalizó el veintisiete de junio de este año.

1. El licenciado XXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito manifestando que no existe prueba documental adicional para introducir en el presente procedimiento.

Por su parte, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

1. Mediante el acuerdo N.° E-195-2019-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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX; 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX
2. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-044-43848-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

a) En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que de conformidad con la información que ha sido recabada y de la inspección realizada al suministro objeto de análisis, esa empresa Distribuidora no ha demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro.

b) En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la empresa distribuidora AES CLESA pretende recuperar una cantidad indebida en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora de Rivera, identificado por esa empresa distribuidora con el **NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, XXXXXXXXX, en vista de haber cobrado en concepto de una Energía No Registrada por la cantidad de **CIENTO CATORCE 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 114.88)**, con IVA incluido, al atribuirle a ésta la existencia de una condición irregular sin haber sido comprobada fehacientemente por esa empresa Distribuidora.

c) En consideración a lo expuesto y, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la sociedad AES CLESA no logró presentar elementos de prueba que demostraran fehacientemente la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que la señora de Rivera, ha cancelado el cobro objeto de reclamo; y, con base a lo determinado en el Art. 34 y 60 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2019, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar en forma de un cheque la cantidad de **CIENTO VEINTE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 120.21)**, con IVA e intereses incluido, cobrado indebidamente. […]”

1. Mediante el acuerdo N.° E-289-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX copia del informe técnico N.° IT-044-43848-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 sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinte de agosto de este año, por lo que el período de alegatos finales concluyó el día tres de septiembre de este año.

1. El ingeniero XXXXXXXXX apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, remitió un escrito expresando que procederán a devolver a la usuaria mediante cheque la cantidad de CIENTO VEINTE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 120.21), y adjuntó de forma digital una gestión de fecha veintisiete de agosto de este año de la distribuidora a favor de la señora XXXXXXXXXX.

Por otra parte, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX no hizo 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**

**1.A. 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.

**1.B. 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.

**1.C. Términos y Condiciones Generales del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

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.

**1.D. 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.

**1.E. 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX
  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-044-43848-CAU.

**2.A. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

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

* En el acta de inspección de condición irregular la distribuidora indicó que el neutro de la acometida del medidor n.° 95590773 se encontraba aislado y que este era controlado desde otro punto para alterar el registro de energía eléctrica consumida.
* En los promedios de consumo en el mes de agosto de dos mil quince, se ve una disminución que concuerda con el argumento de la usuaria vinculado con el traslado una parte de los equipos eléctricos instalados en el suministro NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX hacia el suministro NIC XXXXX.
* El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, advirtió que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, no incorporó como pruebas de la condición irregular:
* Mediciones de voltaje en la bornera del medidor, para demostrar de manera contundente que el neutro de la acometida se encontraba aislado del equipo de medición.
* Evidencias que mostraran el punto donde el usuario había desviado el conductor neutro, con el objetivo de alterar el registro de consumo de energía eléctrica.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET dictaminó que con las pruebas presentadas por la distribuidora, no se comprobó que el conductor neutro de la acometida del suministro se encontraba intervenido y aislado del medidor número 95590773.

En ese sentido, no se estableció la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

Al no haberse comprobado la condición irregular en el suministro con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, debe reintegrar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX la cantidad de CIENTO VEINTE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 120.21), con IVA e intereses incluidos.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-044-43848-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX, no se comprobó la existencia de una condición irregular que afectara el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Bajo ese contexto, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, debe reintegrar a la usuaria la cantidad de CIENTO VEINTE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 120.21), 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, el informe técnico N.° IT-044-43848-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia, **ACUERDA:**

1. Determinar que no se comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX, con el objetivo de alterar el registro correcto del consumo de energía eléctrica.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX debe reintegrar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX la cantidad de CIENTO VEINTE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 120.21), 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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