**ACUERDO N.° E-440-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día tres de octubre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO DOCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.94) 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 NC XXXXXXXXXXXX.
2. Mediante el acuerdo N.° E-113-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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 del señor XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando, lo siguiente:

“[…] En el presente caso de puede constatar que el señor XXXXXXXXXXXX no es legítimo contradictor dentro del proceso, debido a que la titular del suministro eléctrico bajo el NC XXXXXXXXXXXX es la señor XXXXXXXX, razón por la cual existen facturas de electricidad a nombre de él, por lo cual se puede considerar que el señor XXXXXXXXXXXX no es la persona agraviada en el presente reclamo de Energía No Registrada, razón por la cual se debe exigir para poder iniciar un proceso, si no es legítimo agraviado, un mandato con facultades especiales por el cual se le habilita para poder iniciar reclamos como el que se está conociendo en estos momentos, por lo que al no existir este mandato en el presente proceso, este debe ser rechazado mediante la figura de improponibilidad sobrevenida, por no existir un legítimo contradictor en el mismo.

Por lo anterior, debe de recordarse que la falta de capacidad procesal es insubsanable, es decir que, si el señor XXXXXX (quien fue la persona que directamente interpuso el reclamo y activo la presente instancia) no es de lo sujetos comprendidos en el art. 58 del Código procesal Civil y Mercantil, y tampoco le han conferido facultades especiales para poder iniciar el presente proceso, por lo tanto SIGET está en la obligación de declarar improponible (rechazo in limine) su pretensión, demanda o denuncia y, en consecuencia, archivar las presentes diligencias, debido a que no está facultado para actuar dentro del mismo, debido a que no está legitimado activamente según los supuestos establecidos en el C.P.C.M.

Por último, es pertinente asociar los argumentos citados a lo dispuesto en el artículo 20 del mismo cuerpo normativo legal, el cual nos define que, en defecto de las disposiciones específicas en las leyes que regulan aquellos procesos distintos a los de naturaleza civil y mercantil, las normas del Código Procesal Civil y Mercantil se aplicarán supletoriamente.[…]”

Asimismo, manifestó que de conformidad con las investigaciones e inspecciones técnicas realizadas era procedente el cobro de la cantidad de CIENTO DOCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.94) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR).

A dicho escrito, el referido apoderado adjuntó 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 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-139-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, se pronunciara sobre los argumentos expuestos por la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., en el escrito de fecha veintiuno de mayo del presente año, debiendo agregar la documentación de respaldo que estimara pertinente.
3. El señor XXXXXXXXXXXX, presentó una nota mediante la cual evacuó la audiencia conferida en el acuerdo N.° E-139-2019-CAU, manifestando, entre otras cosas, lo siguiente:

“[…] a través de la partida de defunción de mi padre XXXXXX, quien falleció el 27 de agosto de 1989; y entrego la escritura literal del XXXX en la cual soy copropietario del inmueble situado XXXXXXX.

Hago las consideraciones siguientes:

1. Que los recibos yo los pago en las dependencias XXXXX. Lo cual pueden corroborar en el sistema y por qué siempre anotan mi nombre por estar en problemas la cuenta. […]”
2. Por medio del acuerdo N.° E-178-2019-CAU, esta Superintendencia declaró sin lugar el argumento planteado por la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., por considerar que el señor XXXXXXXXXXXX, es la persona directamente agraviada con el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que se encuentra capacitado para ser parte y poder iniciar/tramitar un reclamo ante esta institución.

Asimismo, se concedió al señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y al señor XXXXXXXXXXXX el día nueve de agosto de este año.

1. El licenciado XXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando lo siguiente:

“[…] En inspección en la vivienda en la cual se encuentra ubicado el suministro de energía eléctrica identificado con el NC XXXXXXXXXXXX se pudieron constatar las siguientes situaciones:

**Medidor:**

* Número: 435386
* Lectura:42346kwh,
* Marca: Nansen
* Tipo: M-1A
* Voltaje Nominal: 120V
* Corriente nominal: 15(100) A
* Sello tapa de medidor: G099395 (Correcto), Sin sello de tapa terminales

[…]

En fotografía se logra evidenciar, que la fase de entrada estaba conectada a la línea de carga de cliente, y que por ella circulaba una corriente de 1.47 Amperios que no estaban siendo registrados por el medidor. […]”

Adjunto a dicho escrito, agregó fotografías impresas para respaldar los argumentos expuestos.

Por su parte, el señor XXXXX no hizo uso de su derecho de defensa otorgado por esta Institución.

1. Mediante el acuerdo N.° E-274-2019-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico 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 NC XXXXXXXXXXXX; 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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
2. El Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, rindió el informe técnico N.° 049-43958-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

**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 **Ciento Doce 94/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 112.94), con IVA incluido**, que XXXXXXXXXXXX pretende cobrar en concepto de una Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor **XXX**, identificado por esa empresa Distribuidora con el **NC XXXXXXXXXXXX**, ubicado en la dirección en referencia, es procedente. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. […]”
3. Mediante el acuerdo N.° E-321-2019-CAU, esta Superintendencia remitió al señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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.

Dicho proveído fue notificado a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y al señor XXXXXXXXXXXX el día cinco de septiembre de este año, por lo que el plazo para presentar sus alegatos finales venció el día diecinueve de septiembre de este año.

1. El licenciado XXXXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito manifestando lo siguiente:

“XXXXXXXXXXXX ratifica su posición respecto a lo establecido en sus escritos presentados a SIGET en fechas veintiuno de mayo de dos mil diecinueve y veintiséis de julio de dos mil diecinueve, así como a los elementos probatorios que han sido presentados a lo largo del presente diferendo comercial.”

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. En consideración de lo expuesto y con fundamento en el informe técnico N.° 049-43958-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
2. **MARCO LEGAL**

**1.A. 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.

**1.B. 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.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.**

El artículo 7 detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro:

“[…] c) 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;

[…]

Cuando de conformidad con el presente artículo, el Distribuidor detecte un incumplimiento a las condiciones contractuales, tendrá 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. […]”

**1.D. 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.

**1.E. 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 NC XXXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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, para verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

**2.A. Condición encontrada en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° 049-43958-CAU, lo siguiente:

* De las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., concretamente las fotografías, se constató que el equipo de medición N.° 435386 asociado al suministro se encontró sin sello de tapa terminal.
* Se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la alteración de la acometida mediante la desconexión de la fase de alimentación de la caja de terminales del medidor, conectándose directamente con la fase de carga, situación que impidió el correcto registro de la energía eléctrica consumida en el inmueble.
* Se verificó una lectura de corriente instantánea eléctrica que estaba circulando en dicha línea de entrada.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

**2.B. Determinación del 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 XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DOCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.94) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° 049-43958-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 XXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Por tanto, la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de 496.98 kWh equivalente a CIENTO DOCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.94) 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 XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° 049-43958-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración de la acometida mediante la desconexión de la fase de alimentación de la caja de terminales del medidor conectándose directamente con la fase de carga, situación que impidió el correcto registro de la energía eléctrica consumida en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DOCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.94) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
3. Notificar este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
4. 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