**ACUERDO N.° E-452-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día ocho de octubre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxxxxx, hijo del señor Xxxxxxxxxxxxxx, titular del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxxxxxxxxxxxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx por no estar conforme con el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS VEINTISIETE 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 227.67) IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro instalado en el inmueble ubicado en la colonia XXXXXXXXXXXXXX, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
2. Mediante el acuerdo N.° E-221-2015-CAU, esta Superintendencia concedió a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho acuerdo, para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor Xxxxxxxxxxxxxx, hijo del señor Xxxxxxxxxxxxxx, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; o en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

1. El día doce de agosto del año dos mil quince, el licenciado xxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx presentó un escrito manifestando que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxxxxx, siendo procedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS VEINTISIETE 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 227.67) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

El referido apoderado, adjuntó a su escrito en forma impresa y digital diversa información con la que fundamentó sus alegatos.

1. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que basados en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo de mérito; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicha instancia técnica.
2. Por medio del acuerdo N.° E-278-2015-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que rindiera el informe técnico estableciendo la existencia o no de la supuesta condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxxxxx; y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad a lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados a la distribuidora xxxxxxxxx.
3. El Centro de Atención al Usuario rindió el informe técnico N.° IT-073-31057-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““a) Este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que XXXXXXXXXXXXXX ha demostrado que en el suministro identificado con el **NIC xxxxxxxxxxxxxx**, a nombre del señor Xxxxxxxxxxxxxx, existieron alteraciones que impidieron el correcto registro de la energía que fue consumida en el mencionado suministro.

1. Asimismo, se determinó que la energía consumida y no registrada en el suministro identificado con el **NIC xxxxxxxxxxxxxx**, por existir condiciones que impedían el correcto registro de la energía consumida, corresponde a la cantidad de **Ciento Ochenta y Seis 13/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 186.13)**, monto con IVA incluido, equivalentea una energía de **735 kWh**, para un período **152 días**.
2. Con la canxxxxxxxxxxxxxxación de la cantidad de **Ciento Once 96/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USS 111.96)**, por parte del señor **Xxxxxxxxxxxxxx**, la sociedad XXXXXXXXXXXXXX determina que no existen montos pendientes de pago en concepto de energía consumida y no registrada, según el Sistema de Gestión Comercial **(Open SGC)** de la empresa Distribuidora.”””

V. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:

1. **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 XXXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. 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 xxxxxxxxxxxxxx.
	2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXX xV.
	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-073-31057-CAU.

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

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 el medidor de energía eléctrica N.° 364543, se encontraba sin sello de tapa terminal y sin tapadera de bornera; y, que había una línea fuera de medición, existiendo una derivación de energía eléctrica hacia el interior de la vivienda que no fue registrada por el equipo de medición mencionado; y,
* Dicha instancia verificó que el tornillo sin fin del pivote del medidor N.° 364543, había sido apretado para que girara más lento el disco, provocando que el consumo de energía no se registrara correctamente.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC 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 en los Términos y Condiciones Generales del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX x

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

El Centro de Atención al Usuario estableció que el registro de consumo de energía eléctrica correspondiente a dieciséis días utilizado por la empresa distribuidora para realizar el cálculo de Energía No Registrada y cobrar al usuario la cantidad de DOSCIENTOS VEINTISIETE 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 227.67) IVA incluido, no es representativo debido a la variabilidad que presentan los servicios eléctricos al momento de utilizar la carga eléctrica.

Debido a lo anterior, 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 N.° 364543, en el período comprendido entre los meses junio a noviembre del año dos mil catorce, dato que permitió establecer en el suministro un consumo mensual promedio de 145 kWh.
* El período máximo a recuperar por parte de la distribuidora, comprende del trece de diciembre al catorce de mayo del año dos mil quince.

Con base en los factores descritos, el CAU determinó que el monto que podía recuperar la empresa distribuidora asciende a la cantidad de CIENTO OCHENTA Y SEIS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 186.13) en concepto de ENR.

En este punto, debe exponerse que el CAU señaló en su informe técnico que la sociedad XXXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V. y el señor Xxxxxxxxxxxxxx alcanzaron un acuerdo, en el cual establecieron que pagaría la cantidad de CIENTO ONCE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 111.96) en concepto de Energía No Registrada.

A la fecha consta en el Sistema de Gestión Comercial (Open SGC) de la empresa distribuidora que dicha cantidad fue canxxxxxxxxxxxxxxada en su totalidad el mes de febrero del año dos mil diecisiete.

Expuestos los antecedentes del caso, dicha instancia técnica indicó que al haberse comprobado la existencia de una condición irregular en el suministro y ser una cantidad menor la recuperada por la distribuidora y canxxxxxxxxxxxxxxada por el usuario en concepto de ENR, estimó que dicho cobro era procedente.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-073-31057-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 xxxxxxxxxxxxxx, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V. se encontraba habilitada a recuperar la cantidad de CIENTO ONCE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 111.96) 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 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 XXXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V.; y, el informe técnico N.° IT-073-31057-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que se comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxxxxx, consistente en la manipulación interna del medidor de energía eléctrica N.° 364543; condición que ocasionaba que no se efectuara el registro correcto del consumo de energía eléctrica.
2. Declarar procedente la cantidad cobrada por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx por la suma de CIENTO ONCE 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 111.96) en concepto de Energía No Registrada.
3. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxxxxxxxx, hijo del señor Xxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V. para los efectos legales pertinentes; y,
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