**ACUERDO N.° E-464-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día once de octubre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de UN MIL TRESCIENTOS CINCO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,305.21) 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 xxxxxxxxxxx.
2. Mediante el acuerdo N.° E-227-2015-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXX, 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 Xxxxxxxxxxx, 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 XXXXXXXXXXX, 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 xxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó una copia del informe técnico rendido por su poderdante reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxx; sin embargo, realizaron una revisión del caso y modificaron el cálculo a la cantidad de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 553.25) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

En ese sentido, manifestó que habiendo pagado el usuario el monto cobrado inicialmente, reintegraría la cantidad cobrada en exceso que asciende a SETECIENTOS CINCUENTA Y UNO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 751.96) mediante una nota de crédito aplicada al servicio de energía eléctrica.

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 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-291-2015-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que 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 xxxxxxxxxxx; 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 XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
3. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-075-30387-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…] a) Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una irregularidad la cual es vinculante al suministro del usuario final con **NIC xxxxxxxxxxx** a nombre del señor Xxxxxxxxxxx, relacionado con la conexión efectuada por terceras personas en el equipo de medición identificado con el número 198548, el cual fue diseñado para un voltaje de operación de 120VAC, y modificado a una tensión de 240VAC, lo cual ocasionó la falla interna en el mismo y por tanto dejó de registrar la energía que se estaba consumiendo energía en el inmueble, lo cual constituye un claro incumplimiento a las Condiciones Contractuales del Servicio de Energía Eléctrica del usuario final. […]

c) Se ha determinado que la Empresa Distribuidora XXXXXXXXXXX, ha realizado el cobro en concepto de una energía no registrada, apegándose a lo establecido en la normativa correspondiente, por un total de setenta y cuatro días, comprendidos entre el doce de febrero al veintisiete de abril, ambas fechas del año dos mil quince, equivalentesa la cantidad de energía eléctrica de **1,977.00 kWh,** con un valor económico de **Quinientos Cincuenta y Tres 25/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US $553.25),** **con IVA incluido.** […]”

1. En consideración de lo expuesto y con fundamento en el informe técnico N.° IT-075-30387-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
   * + 1. **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 XXXXXXXXXXX, 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 sin previo aviso al Distribuidor se modifiquen circuitos internos o se conecten cargas, que alteren la exactitud de la medición de la energía consumida o se sobrepase la capacidad para lo cual ha sido contratado el servicio.

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, 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**

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. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
  2. 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 NIC xxxxxxxxxxx**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-075-30387-CAU, lo siguiente:

* De las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., concretamente las fotografías, constataron que:
* Se encontraba roto el sello de plomo del bloque de terminales del equipo de medición N.° 198548.
* Se verificó la manipulación de los cables conductores en el bloque de terminales del medidor N.° 198548, pues se había retirado el conductor de la línea neutro y en su lugar se había conectado una fase adicional al suministro (fase B).
* Personal de la distribuidora utilizó un amperímetro para medir las corrientes eléctricas instantáneas de las fases en el bloque de terminales, obteniendo un resultado de veinte punto siete amperios en fase A y cero amperios en la fase B, YA que no estaba conectada a la salida del medidor.
* En los registros históricos del servicio eléctrico se advierte que en el período comprendido entre los días trece de marzo y veintisiete de abril de dos mil quince, no se registraron consumos de energía eléctrica.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxx, 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 6 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

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

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET validó el cálculo de la distribuidora por estar apegado al Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, numeral 5.2 literal c), al haber tomado como base la carga no medida o registrada, a raíz del daño interno del equipo de medición N.° 198548.

Por lo anterior, dicho Centro determinó que la energía eléctrica a la que tiene derecho a recuperar la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., corresponde a la cantidad de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 553.25) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada por un período comprendido del trece de marzo al veintisiete de abril de dos mil quince.

Es pertinente señalar que dicha cantidad fue pagada por el señor Alvarado Guevara el día veintitrés de septiembre de dos mil quince.

* + - 1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-075-30387-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente determinar que en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxx, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 553.25) 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 XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-075-30387-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxx, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la manipulación de los cables conductores en el bloque de terminales, condición que provocó que el equipo de medición N.° 198548 dejara de registrar la energía eléctrica consumida en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 553.25) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Asimismo, debe apuntarse que la cantidad establecida en el informe técnico N.° IT-075-30387-CAU rendido por el CAU de la SIGET, fue pagada por el señor xxxx el día veintitrés de septiembre de dos mil quince.

1. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y,
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