**ACUERDO N.° E-488-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día diecisiete de octubre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad , S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS CATORCE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 414.70) 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-114-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad , 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 , 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 , 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 XXXXXXX, por lo que determinó procedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS CATORCE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 414.70) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
2. 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.
3. Por medio del acuerdo N.° E-141-2019-CAU, esta Superintendencia concedió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad , 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 proveído fue notificado a la sociedad , S.A. de C.V. y al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx los días siete y once de junio de este año, por lo que el plazo para presentar pruebas finalizó los días ocho y diez de julio de este año, respectivamente.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad anteriormente indicada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos a esta Superintendencia el día diecisiete de mayo de este año.

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

1. Mediante el acuerdo N.° E-226-2019-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 estableciendo 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 , S.A. de C.V.
2. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-051-43945-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

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 son aceptables, ya que con estas la Distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXX** que impedía que el equipo de medición **N.º 96363417** registrara 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 , pretende cobrar una cantidad indebida a del **señor xx Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa Distribuidora con el **NIC XXXXXXX**, ubicado en xxxx, en concepto de una Energía No Registrada debido a una condición irregular encontrada en el suministro de energía eléctrica antes referido, por un monto de **CUATROCIENTOS CATORCE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 414.70)**, con IVA incluido, equivalente a una energía de **1,501 kWh**.
3. Por consiguiente, la sociedad debe cobrar al **señor Fredy Noe Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** la cantidad de **TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD365.90)**, 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 él **señor xxxxxx**, no ha cancelado el cobro objeto del reclamo, la sociedad deberá anular dicho cobro y emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad de **TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 365.90)**, con 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-338-2019-CAU, esta Superintendencia remitió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad xxxxxxxxx, S.A. de C.V., copia del informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, manifestaran sus alegatos finales.

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

1. El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad , 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 factura por CUARENTA Y OCHO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.80) IVA incluido, debido a que es el monto cobrado en exceso, de tal forma cobro procede por TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 365.90) IVA incluido.”

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

1. En consideración de lo expuesto y con fundamento en el informe técnico N.° IT-051-43945-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 , 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, 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; o cuando la pantalla de un medidor electrónico y/o los registros del mismo indiquen que ha sido alterado.

De igual manera determina que el Distribuidor tiene 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 NIC XXXXXXX.
2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad , S.A. de C.V.
3. Una evaluación y análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a actas de inspección, 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 XXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-051-43945-CAU, lo siguiente:

* De las pruebas presentadas por la sociedad xxxx, S.A. de C.V., concretamente las fotografías, constataron que el sello de tapa de vidrio fue violentado con el fin de manipular el equipo de medición N.° 96363417.
* La manipulación consistió en la instalación interna de un puente (cable) desde la tarjeta electrónica del medidor N.° 96363417 hacia la bornera de la acometida del suministro, ocasionando que dicho equipo no registrara correctamente el consumo de energía demandada en el inmueble.

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 ,xxx S.A. de C.V.

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

La empresa distribuidora basó su cálculo en el consumo correspondiente a once días de registro, resultando la cantidad de 1501 kWh para determinar el monto de energía a recuperar. Al respecto, el CAU de la SIGET indicó en su informe que no es aceptable dicho cálculo por corresponder a un periodo muy corto de registro de consumo.

En ese sentido, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó un nuevo cálculo basado en lo siguiente:

* El promedio de consumo de registros correctos que corresponden al período del once de abril al doce de agosto de este año; y,
* El período de recuperación de energía no facturada correspondiente a ciento ochenta días, comprendido del doce de septiembre de dos mil dieciocho al once de marzo de este año.

Bajo ese contexto, dicho Centro determinó que la distribuidora tiene derecho a cobrar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 365.90) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, por lo que la empresa distribuidora debe reintegrar la suma de CUARENTA Y OCHO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.80) IVA incluido, cobrado en exceso.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-051-43945-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 XXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad , S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 365.90) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada por lo que la empresa distribuidora debe reintegrar la suma de CUARENTA Y OCHO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.80) IVA incluido, cobrado en exceso.

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 , S.A. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-051-43945-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, 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 instalación interna de un puente (cable) desde la tarjeta electrónica del medidor N.° 96363417 hacia la bornera de la acometida del suministro, ocasionando que dicho equipo no registrara correctamente el consumo de energía demandada en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad , S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 365.90) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, por lo que la empresa distribuidora debe reintegrar la suma de CUARENTA Y OCHO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.80) IVA incluido, cobrada en exceso.
3. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad , S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, debiendo adjuntar a la notificación del usuario una copia de la documentación presentada por la distribuidora el día siete de octubre de este año; y,
4. 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