**ACUERDO N.° E-492-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día diecisiete de octubre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C. V., por su inconformidad con el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 257.39) IVA incluido, facturados en concepto de Energía No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.
2. Mediante el acuerdo N.° E-018-2016-CAU, se requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C. V., que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor Xxxxxxxxxxxxx, 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 otorgado a la citada distribuidora, determinara 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C. V., presentó un escrito manifestando que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que era procedente el cobro en concepto de Energía No Registrada.
2. 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 serían realizados por dicha instancia técnica.
3. Por medio del acuerdo N.° E-089-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que rindiera un informe técnico estableciendo la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en 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 aprobado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C. V.
4. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-074-32315-CAU, dictaminando lo siguiente:

[…]

Con base en la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

1. Este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que XXXXXXXXXXXXXXno demostró que en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXX**, a nombre del señor **Xxxxxxxxxxxxx**, existieron alteraciones que impidieron el correcto registro de la energía que fue consumida en el mencionado suministro.

1. El cobro por la cantidad de **Doscientos Cincuenta y Siete 39/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 257.39)**, monto con IVA incluido, equivalente a una energía de **974 kWh**, asociada al período comprendido entre el 03 de enero de 2015 hasta el 02 de julio de 2015, la cual XXXXXXXXXXXXXXpretende hacer efectiva en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXX**, es improcedente.

1. Con fecha 30 de julio de 2019, la empresa distribuidora AES CLESA, ha hecho efectivo el cargo por saldo a favor en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXX**, a nombre del señor **Xxxxxxxxxxxxx**, por la cantidad de **Doscientos Cincuenta y Siete 39/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 257.39)**, monto con IVA incluido; dicho monto, ira subsidiando las facturas posteriores al mes de julio de 2019. […]
2. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
3. **MARCO JURÍDICO**

**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 EEO, 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 EEO, 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 a la usuaria 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 con NIC XXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-074-32315-CAU, lo siguiente:

* De las fotografías presentadas, dicha Instancia advirtió que la evidencia demuestra una conexión ilegal no autorizada en la acometida del medidor número 95788937 asociado al suministro bajo estudio; sin embargo, de acuerdo con los hallazgos, la línea fuera de medición suministraba energía a la casa contigua y champa de lámina.
* Por lo anterior, la condición irregular encontrada no puede ser atribuida al señor Xxxxxxxxxxxxx debido que el usuario no se benefició en consumir energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición instalado en su propiedad.

Por las razones expuestas, con base al análisis de la información recabada y a la que se ha logrado tener acceso, el CAU de la SIGET concluyó que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C.V., no aportó las pruebas idóneas para demostrar que la condición irregular fuera imputable al señor Xxxxxxxxxxxxx.

Habiendo establecido que la condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX no puede ser atribuida al señor Lima, el CAU de la SIGET determinó que no es procedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 257.39), IVA incluido.

Asimismo, el Centro de Atención al Usuario indicó en su informe técnico que el día treinta de julio de este año la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C.V. efectuó el cargo de saldo a favor del señor Xxxxxxxxxxxxx en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, el cual irá subsidiando las facturas posteriores al mes de julio de este año.

1. **CONCLUSIÓN**

En consideración de lo expuesto, esta Superintendencia considera que el dictamen técnico del CAU establecido en el informe técnico N.° IT-074-32315-CAU, se encuentra debidamente fundamentado en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios y en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, por lo que es procedente adherirse al mismo.

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 XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C. V., la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-074-32315-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que existió una conexión ilegal en la acometida del medidor número 95788937 asociado al suministro identificado con el NIC XXXXXXX, sin embargo, de acuerdo con los hallazgos, la línea fuera de medición suministraba energía a la casa contigua y champa de lámina.

Por lo anterior, la condición irregular encontrada no puede ser atribuida al señor Xxxxxxxxxxxxx debido que el usuario no se benefició en consumir energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición instalado en su propiedad.

1. Declarar improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 257.39), IVA incluido cobrado con concepto de Energía No Registrada.
2. Avalar el reintegro a favor del señor Xxxxxxxxxxxxx efectuado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C.V. el día treinta de julio de este año, por la cantidad reclamada inicialmente, a fin de subsidiar las facturas posteriores al mes de julio de este año.
3. Notificar al señor Xxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXy Cía., S. en C. de C. V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia; 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