**ACUERDO N.° E-500-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintidós de octubre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. La señora Xxxxxxxxxxxx quien actúa en representación de la señora Xxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO CUARENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 140.38) 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 xxxxxxxxxxxx.
2. Mediante el acuerdo N.° E-133-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. 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 presente reclamo, 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. en C. 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 xxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., presentó un escrito manifestando que era procedente el cobro de la cantidad de CIENTO CUARENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 140.38) IVA incluido, debido a la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxxx.

A dicho escrito adjuntó una copia del informe técnico rendido por su poderdante, así como información adicional de forma digital con lo cual sustentó la 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-162-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la señora Xxxxxxxxxxxx quien actúa en representación de la señora xxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., que en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes, el día veinte de junio de este año, por lo que el plazo para presentar las pruebas finalizó el día dieciocho de julio de este año, sin que la señora Xxxxxxxxxxxx quien actúa en representación de la señora Xxxxxxxxxxxx y la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., hicieran uso de su derecho de defensa otorgado.

1. Mediante el acuerdo N.° E-254-2019-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 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. en C. de C.V.
2. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-064-44163-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

1. En consideración a lo antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora 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 xxxxxxxxxxxx**, que impedía que el equipo de medición n.° **96367053** registrara el total del consumo de energía eléctrica demandada, por existir una alteración en el equipo de medición en el servicio identificado con el **NIC xxxxxxxxxxxx**.
2. La empresa distribuidora AES CLESA deberá efectuar el cobro en concepto de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica, identificado por la empresa distribuidora con el **NIC xxxxxxxxxxxx**, por la cantidad de **CIENTO DIECISÉIS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.76)**,con IVA incluido**,** en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de **418 kWh**, asociado al período comprendido entre el 23 de agosto del 2018 al 19 de febrero de 2019; más cobro por medidor de 100 amperios, por **VEINTINUEVE 08/100** **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.08), con IVA incluido.**
3. Por consiguiente, AES CLESA pretende cobrar en exceso la cantidad de **VEINTITRÉS 62/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 23.62**), con IVA incluido**,** en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre de Xxxxxxxxxxxx, identificado con el **NIC xxxxxxxxxxxx**, ubicado en xxxxxxx. […]”.
4. Mediante el acuerdo N.° E-383-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la señora Xxxxxxxxxxxx quien actúa en la calidad antes mencionada y a la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., copia del informe técnico N.° IT-064-44163-CAU 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. en C. de C.V., y a la señora Xxxxxxxxxxxx los días diecinueve y veinte de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el período de alegatos finales concluyó los días tres y cuatro de octubre del mismo año, sin que las partes hicieran uso del derecho de defensa otorgado.

1. En consideración de lo expuesto y con fundamento en el informe técnico N.° IT-064-44163-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. en C. 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 xxxxxxxxxxxx.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. 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 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 identificado con el NIC xxxxxxxxxxxx**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-064-44163-CAU, lo siguiente:

* De las pruebas presentadas por la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., concretamente en las fotografías y video, se observó que los sellos de tapadera frontal n.° 1522015 y de tapadera terminal n.° 1357849 del medidor n.° 96367053 se encontraban en buen estado, sin embargo, se constató que la parte de atrás del medidor había sido desprendida.
* En el mecanismo interno del equipo de medición n.° 96367053 existía un conductor eléctrico tipo puente que unía los terminales de la fase B, además se encontró restos de cinta aislante en la fase A.
* La afectación al registro de energía eléctrica fue verificada en el laboratorio de la distribuidora mediante una prueba de exactitud al equipo de medición n.° 96367053, la cual reportó un promedio de exactitud de cincuenta punto cero siete por ciento (50.07 %), por lo que se identificó que la alteración interna arriba señalada tenía como finalidad que el medidor no registrara el total de la 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 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. en C. de C.V.

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

El CAU de la SIGET indicó que no es aceptable el cálculo de recuperación de energía realizado por la distribuidora, pues se efectuó con base en dos lecturas realizadas los días diecinueve de febrero y cinco de marzo de dos mil diecinueve, es decir, catorce días equivalente a 62 kWh, representando un período de tiempo demasiado corto, que no corresponde con lo determinado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En ese contexto, el CAU basó su cálculo en los criterios siguientes:

* El porcentaje de exactitud de cincuenta punto cero siete por ciento encontrado en el equipo de medición n.° 96367053, en la prueba de exactitud realizada en el laboratorio de la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V.

* Validó el período de recuperación de energía consumida y no facturada determinado por la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., que corresponde a ciento ochenta días, comprendidos entre los días veintitrés de agosto de dos mil dieciocho y diecinueve de febrero de dos mil diecinueve.

Bajo ese contexto, dicho Centro determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de CIENTO DIECISÉIS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.76) y VEINTINUEVE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.08) ambas IVA incluido, en conceptos de Energía No Registrada y sustitución de medidor, respectivamente.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-064-44163-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 xxxxxxxxxxxx, se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la manipulación interna del equipo de medición n.° 96367053, mediante la instalación de un conductor eléctrico tipo puente que unía los terminales de la fase B, condición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Por tanto, en vista que la usuaria no ha pagado el cobro objeto de reclamo, deberá cancelar a la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., las cantidades de CIENTO DIECISÉIS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.76) y VEINTINUEVE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.08) ambas IVA incluido, en conceptos de Energía No Registrada y sustitución de medidor, respectivamente, de conformidad a lo determinado por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

**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. en C. de C.V., la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-064-44163-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la manipulación interna del equipo de medición n.° 96367053, mediante la instalación de un conductor eléctrico tipo puente que unía los terminales de la fase B, la cual impidió el correcto registro de la energía eléctrica consumida en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de CIENTO DIECISÉIS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.76) y VEINTINUEVE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.08) ambas IVA incluido, en conceptos de Energía No Registrada y sustitución de medidor, respectivamente.

Debido a lo anterior, la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V., debe anular el monto cobrado a la usuaria inicialmente y emitir un nuevo documento, de conformidad a lo determinado en el informe técnico N.° IT-064-44163-CAU, rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora Xxxxxxxxxxxx quien actúa en representación de la señora Xxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxx., S. en C. de C.V.; y,
2. 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