**ACUERDO N.° E-504-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veintidós de octubre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Mediante el acuerdo N.° E-282-2019-CAU, esta Superintendencia resolvió lo siguiente:

“[…]

1. Establecer conforme al valor justicia indicado en el acuerdo No. 055-E-2017, que aunque la sociedad XXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V., no demostró las causales de fuerza mayor invocadas, tiene el derecho al pago de lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió la señora Xxxxxxxxxxxxx, respecto de aquellos montos que hayan sido debidamente calculados y revisados por esta Superintendencia.

Para tal efecto, se requiere a la sociedad XXXXXXXXXXXXX Y CÍA. S. en C. de C.V. que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita al CAU de la SIGET los cálculos del consumo real en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxxxx.

Una vez remitidos dichos datos, el Centro de Atención al Usuario debe rendir en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de dicha información un informe técnico en el que corrija o ratifique los cobros respectivos.

Si la usuaria ya ha realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifique si lo cancelado se ajusta a su consumo real de energía eléctrica. Si ha pagado en cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si la usuaria no ha cancelado cantidad alguna, se deberá otorgar un plan de pagos, lo suficientemente amplio, - inclusive superiores a los establecidos en los términos y condiciones- considerando la excepción que incluye esta situación no regulada y así garantizar que no afecte la economía familiar.

En tal sentido la distribuidora deberá informar mensualmente mediante una calendarización revisada por esta Superintendencia, los avances en el pago o devolución de la usuaria debidamente actualizada.

1. La sociedad XXXXXXXXXXXXX y CÍA., S. en C. de C.V., incumplió los índices de gestión comercial establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, por lo que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, deberá remitir el cálculo de la devolución y/o compensación por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxxxxxx.
2. Requerir a la Gerencia de Electricidad, que en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la remisión de dicha información por parte de la distribuidora, deberá rendir un informe técnico en el cual corrija o ratifique el monto calculado en concepto de compensación por la sociedad XXXXXXXXXXXXX y CÍA., S. en C. de C.V. […]”
3. El ingeniero xxxxxx actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito indicando: *“Que con el fin de dar cumplimiento a la parte resolutiva del referido acuerdo, remito adjunto el informe técnico y el cálculo del consumo real en el suministro con respecto a los cobros acumulados en concepto de consumo de energía eléctrica”.*
4. La Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-NT-2019-09-047 dictaminando lo siguiente:

“[…] Por lo anterior, es procedente señalar a XXXXXXXXXXXXX que correspondía calcular las compensaciones para el usuario con NIC xxxxxxxxxxxxx, los montos calculados son los siguientes:

Montos de compensación relacionadas con el IdUsuario xxxx-xxxxxxxxxxxxx

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Año** | **Monto promedio de las tres últimas facturas** | **Monto de compensación por incumplir el indicados CFFE** |
| 2015 | $1.60 | 0.20 \* $1.60 = $ 0.32 |
| 2016 | $2.42 | 0.20 \* $2.42 = $0.48 |
| 2017 | $55.93 | 0.20 \* $55.93 = $11.19 |
| 2018 | $53.12 | 0.20 \* $53.12 =$10.62 |
| **Total** | **$113.07** | **$22.61** |

[…]”

Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-081-40475-CAU concluyendo lo siguiente:

“[…] e) Al respecto, tomando en consideración el análisis realizado a la información a la que este Centro de Atención al Usuario tuvo acceso, se determinó que la cantidad que la referida Sociedad debe recuperar, en concepto de consumo de energía eléctrica acumulado, corresponde a la cantidad de **Ciento Sesenta y Cinco 62/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 165.62)**, con IVA incluido, en el período comprendido del 11 de febrero del 2015 al 13 de diciembre del 2017. […]

g) Finalmente, tomando en consideración que la usuaria ya canceló tres de las cuatro cuotas otorgadas como plan de pago, equivalente estas tres cuotas a la cantidad de **Ciento Treinta y Ocho 54/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 138.54)**, con IVA incluido, y tomando en consideración la cantidad de **Ciento Sesenta y Cinco 62/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 165.62)**, con IVA incluido, que éste Centro de Atención al Usuario determinó cancelar por parte de la señora Xxxxxxxxxxxxx, se establece que la usuaria final debe cancelar como última cuota la cantidad de **Veintisiete 8/100** **Dólares de los Estados Unidos de América (USD 27.08)**, con IVA incluido, en concepto de consumo de energía eléctrica acumulado. […]”

1. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

El artículo 1 de la Ley General de Electricidad, establece que dicha Ley norma las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica. El artículo 2 letras a), d) y e) de la LGE, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en tal Ley, tomará en cuenta los objetivos siguientes:

* Desarrollo de un mercado competitivo en la actividad de comercialización de energía eléctrica;
* Fomentar el acceso al suministro de energía eléctrica para todos los sectores de la población; y,
* Protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

El artículo 3 de la Ley General de Electricidad, define a esta Institución como la responsable del cumplimiento de las normas de carácter general aplicables a las actividades del sector eléctrico.

Con base en las atribuciones expuestas, los informes técnicos rendidos por la Gerencia de Electricidad y el Centro de Atención al Usuario, corresponde establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V., debe realizar las acciones siguientes:

1. Compensar a la señora Flores Molina la cantidad de VEINTIDÓS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 22.61) por incumplimiento a los indicadores de calidad vinculado a estimaciones de la facturación (CFFE) entre los años dos mil quince y dos mil dieciocho.
2. Determinar que la distribuidora tiene derecho a cobrar por consumos de energía eléctrica comprendidos entre el once de febrero de dos mil quince y el trece de diciembre de dos mil diecisiete, la cantidad de CIENTO SESENTA Y CINCO 62/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 165.62) IVA incluido.

En ese sentido, a la fecha la usuaria únicamente adeudada la cantidad de VEINTISIETE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 27.08) IVA incluido.

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, el acuerdo N.° E-282-2019-CAU, el informe técnico N.° IT-NT-2019-09-047 rendido por la Gerencia de Electricidad y el informe técnico N.° IT-081-40475-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V., que compense a la señora Xxxxxxxxxxxxx la cantidad de VEINTIDÓS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 22.61) por incumplimiento de los indicadores de calidad referidos a las estimaciones de la facturación (CFFE) entre los años dos mil quince y dos mil dieciocho.
2. Determinar que la sociedad XXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V., en el suministro identificado con NIC xxxxxxxxxxxxx, tiene derecho a cobrar por consumos de energía eléctrica comprendidos entre el once de febrero de dos mil quince y el trece de diciembre de dos mil diecisiete, la cantidad de CIENTO SETENTA Y UNO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 165.62) IVA incluido.

En ese sentido, advirtiendo que la señora Xxxxxxxxxxxxx ha pagado a la distribuidora, la cantidad de CIENTO TREINTA Y OCHO 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 138.54) IVA incluido, la usuaria se encuentra pendiente de cancelar la cantidad de VEINTISIETE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 27.08) IVA incluido.

1. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXX Y CÍA. S. en C. de C.V. que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita a la señora Xxxxxxxxxxxxx y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento de lo ordenado en este acuerdo.
2. Remitir a la señora Xxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXX y Cía., S. en C. de C.V., copia del informe técnico N.° IT-NT-2019-09-047 rendido por la Gerencia de Electricidad y el informe técnico N.° IT-081-40475-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario.
3. Notificar a la señora Xxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXX 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 SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente