**ACUERDO N.° E-650-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintiséis de noviembre de dos mil diecinueve.

Esta superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. La señora XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX, debido a su inconformidad con el cobro por la cantidad de XXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia a las partes**

Mediante el acuerdo N.° E-281-2018-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXX, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora señora XXXXXXXXXXXX, debiendo remitir información relacionada al caso.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicar que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

El licenciado XXXXXXXXXXXXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX, remitió copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual estableció que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que basados en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicha instancia técnica.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-002-2019-CAU, esta superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que en el plazo de sesenta días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera el informe técnico correspondiente en el cual determinara si existió o no una 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 de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad XXXXXXXXXXXX

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-088-42394-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

**DICTAMEN**

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

1. En consideración a lo expuesto anteriormente, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que de conformidad con la información que ha sido recabada y de la inspección realizada al suministro objeto de análisis, esa empresa Distribuidora no ha logrado determinar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXXXXX**, a nombre de la señora XXXXXXXXXXX. (…)
2. Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que la sociedad AES CLESA, podrá efectuar el cobro de **XXXXXXXXXXX**, cantidad con IVA incluido, equivalentea una energía de **4 kWh**, en concepto de una Energía No Registrada por existir problemas o desperfectos en el equipo de medición, a la señora **XXXXXXXXXXXX**, usuaria del suministro de energía identificado con el **NIC XXXXXXXXXXXX**, tal y como lo establece el artículo **31** y **35** de los **Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2018**. […]”
3. **SENTENCIA**
4. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
5. **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 sociedad XXXXXXXXXXXX**

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.

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.

Asimismo, el artículo 35 de los Términos y Condiciones descritos, establece:

Art. 35.- Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación*.*

**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. **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 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 ocurridos, 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 el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXX
	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, es el elemento técnico 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 XXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, concluyendo en el informe técnico con referencia N.° IT-088-42394-CAU, lo siguiente:

* De las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXX, se constató lo siguiente:
	+ - El disco del equipo de medición N.° 299730 no presentó rozamiento de forma constante ni profunda en todo el disco, condición que indica que no se trata de una manipulación interna y que está asociado a un desgaste de pivote, ocasionado por el tiempo de uso del medidor.
		- Concluyó que el equipo de medición no había sido manipulado internamente, debido a que el personal técnico de la distribuidora al realizar la prueba de funcionamiento para verificar las condiciones internas, tuvo que utilizar la fuerza y un destornillador como palanca para retirar la tapadera de vidrío del medidor. Dichas acciones, no son necesarias cuando el medidor ha sido manipulado previamente.
		- Las variaciones en los registros de los históricos de consumo de energía eléctrica durante el periodo comprendido entre el veintitrés de julio de dos mil dieciséis al mes de marzo de dos mil dieciocho, se encuentra vinculada con el uso o demanda de la carga conectada en el suministro.

Debido a dichos hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que con base en la investigación realizada, no se comprobó la existencia de la condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Establecido lo anterior, el CAU en el referido informe estableció que la diferencia en los registros de consumo de energía observados en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, están asociados a un desperfecto o problema en el equipo de medición, debido a que verificó que el equipo de medición N.° 299730, se encontraba trabajando con una exactitud promedio de 93.48%, condición propia de la obsolescencia y desgastes del equipo de medición no por una condición irregular, al haberlo instalado hace veinticuatro años aproximadamente.

Por tal motivo, dicha instancia técnica consideró que en el inmueble no se registró correctamente el consumo de energía eléctrica debido a desperfectos o problemas en el equipo de medición, debiendo aplicarse al presente caso lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora para el año dos mil dieciocho y no el artículo 7 de dichos Términos y Condiciones.

**2.B. Cálculo de energía a recuperar**

Teniendo en consideración que para el cálculo de recuperación de energía que el usuario debe cancelar a la sociedad XXXXXXXXXXXX de conformidad a lo regulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, el CAU realizó el cálculo tomando en consideración los factores siguientes:

* + - El porcentaje de exactitud que no facturó el equipo de medición N.° 299730 de 4.52%.; y,
		- El período de 60 días calendario correspondiente entre el veinticuatro de mayo al veintitrés de julio de dos mil dieciocho.

En ese sentido, el CAU de la SIGET estableció que la sociedad XXXXXXXXXXXX, puede recuperar la cantidad de CUATRO 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 4.49) IVA incluido.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-088-42394-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, no existió una condición irregular atribuible a la usuaria sino una condición de desperfecto en el funcionamiento del medidor.

Por lo tanto, la sociedad XXXXXXXXXXXX, tiene el derecho a recuperar la cantidad de 4 kWh equivalente a XXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada.

En vista que la señora XXXXXXXXXXXXno ha cancelado la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe anular dicho cobro y emitir uno nuevo por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-088-42394-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), 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 esta resolución; 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, la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-088-42394-CAU, esta superintendencia **ACUERDA**:

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX no existió una condición irregular atribuible a laseñora XXXXXXXXXXXX, siendoimprocedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
2. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXX, existió una condición de desperfecto o problemas en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Consecuente con lo anterior y aplicando el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios, la sociedad XXXXXXXXXXXX tiene el derecho a recuperar la cantidad XXXXXXXXXXXXX IVA incluido.

En vista que la señora XXXXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe anular dicho cobro y emitir uno nuevo por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-088-42394-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

La distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado; y,

1. Notificar este acuerdo a la señora XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico N.° IT-088-42394-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente