**ACUERDO N.° E-660-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día veintisiete de noviembre de dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX.

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-190-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxx, debiendo remitir la información relacionada al caso.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que vencido el plazo otorgado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, 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.

El licenciado XXXXXXXXXXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando que de conformidad con las investigaciones e inspecciones técnicas realizadas en el suministro identificado con el XXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular, por lo que era procedente el cobro en concepto de Energía No Registrada.

A dicho escrito el referido apoderado adjuntó información adicional de forma digital, con lo cual sustenta los argumentos y posición de la distribuidora.

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.

1. **Etapa probatoria**

Por medio del acuerdo N.° E-260-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. 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.

Según consta en el expediente de mérito, dicho acuerdo fue notificado a las partes del día siete de agosto de este año, por lo que el período de pruebas finalizó el día cuatro de septiembre de este año.

El licenciado XXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito reiterando que existió una condición irregular en el suministro identificado con el XXXXXXXXXXXXXXXXX.

Por otra parte, el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx no se pronunció en el plazo concedido por esta institución.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-371-2019-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 el informe técnico correspondiente en el cual determinara la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el XXXXXXXXXXXXXXXXX; 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-080-44583-CAU dictaminando lo siguiente:

“[…] a) En consideración a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la irregularidad que afectaba el buen registro del equipo de medición, por existir una alteración en la acometida del suministro bajo análisis, lo cual impidió el registro total del consumo en el suministro. (…)

c) 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 el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX deberá anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Denuncias de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de **XXXXXXXXXXXXXXXXX.** […]”

1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-498-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., copia del informe técnico N.° IT-080-44583-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 las partes el día veinticuatro de octubre de este año, por lo que el período de alegatos finales concluyó el día siete de noviembre de este año.

El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

Por su parte, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

**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 del Usuario Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, 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,indica a las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta superintendencia los lineamientos 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**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó la investigación de los hechos, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX.
	2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. 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, 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** XXXXXXXXXXXXXXXXX

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-080-44583-CAU, que con las fotografías proporcionadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., se verificó la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del suministro antes del equipo de medición N.° 1084468, condición que impidió que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET corroboró la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el XXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

**2.B. Determinación del cálculo de energía no registrada**

El Centro de Atención al Usuario estableció que el método de registro de consumo de energía eléctrica correspondiente a trece días utilizado por la empresa distribuidora para realizar el cálculo de Energía No Registrada no se encuentra contenido en el artículo 5.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Por lo anterior, el CAU basó su cálculo en los datos siguientes:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición N.° 1084468, en el período comprendido entre los meses de enero a junio de este año.

El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a ciento ochenta días que corresponden del tres de mayo al treinta de octubre de dos mil dieciocho.

Bajo ese contexto, dicho Centro determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-080-44583-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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx no ha cancelado la cantidad inicialmente requerida por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en concepto de Energía No Registrada

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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., y el informe técnico N.° IT-080-44583-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el XXXXXXXXXXXXXXXXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del suministro antes del equipo de medición N.° 1084468, condición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx no ha cancelado la cantidad inicialmente requerida por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., ésta debe generar un nuevo documento de cobro por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en concepto de Energía No Registrada.

Para lo anterior, 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 por medio de la cual se compruebe el cumplimiento de lo ordenado; y,

1. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. para los efectos legales pertinentes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente