**ACUERDO N.° E-673-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día veintinueve de noviembre de dos mil diecinueve.

Esta superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. La señora 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 NIC XXXXXXXXXXXXXXXXX.
2. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
3. **Audiencia a las partes**

Mediante el acuerdo N.° E-306-2015-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, apoderado general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Adjunto a dicho escrito, el referido apoderado adjuntó información adicional de forma digital, con lo cual sustentó los argumentos y posición de su poderdante.

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. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-348-2015-CAU, esta superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que 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 NIC 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 la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-100-32026-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…] **DICTAMEN**

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

1. En consideración a lo expuesto en el presente informe, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, no son concluyentes ni determinantes, y con estas no han podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular ejecutada por terceras personas que afectaba el buen registro del equipo de medición No. 95046872, correspondiente al servicio identificado a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXX con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXX. Por tanto, este caso en particular no cumple con lo dispuesto en con lo determinado en el **Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**, contenido en el **Acuerdo No. 283-E-2011**,
2. En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Doscientos XXXXXXXXXXXXX**, que la distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXXX ha cobrado en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXX, es improcedente.
3. Sin embargo, debido a que el medidor sufrió desperfectos que impidieron el registro de consumo de energía en el inmueble; la XXXXXXXXXXXXXXXXX puede recuperar la Energía No Facturada, en base a lo previsto en el **Artículo 34**, de los **Términos y condiciones Generales Al Consumidor Final, Del Pliego Tarifario del Año 2015**. Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX. tiene el derecho a recuperar en concepto de Energía Consumida y No Registrada, un total de **406 kWh,** equivalente a la cantidad de **XXXXXXXXXXXXX**, en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia.
4. Este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que la señora XXXXXXXXXXX, ha cancelado en su totalidad el cobro objeto de reclamo, la XXXXXXXXXXXXXXXXX deberá de reintegrar la cantidad determinada por este Centro de Denuncias de la SIGET, la cual asciende a la cantidad de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, en concepto de energía consumida y no facturada. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recalculo efectuada por personal técnico de esta Superintendencia. […]”
5. **SENTENCIA**
6. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
   * + 1. **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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.**

El artículo 6 detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando sin previo aviso al distribuidor se modifiquen circuitos internos o se conecten cargas, que alteren la exactitud de la medición de la energía consumida o se sobrepase la capacidad para lo cual ha sido contratado el servicio.

De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, por ejemplo: fotografías, actas, testigos, inspecciones, entre otras.

Asimismo, el artículo 34 de los Términos y Condiciones descritos, establece:

Art. 34.- En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar treinta días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, o si no hubo reclamo, a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación.

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 notificación. 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,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. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y,
  2. 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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-100-32026-CAU, lo siguiente:

* La determinación de la condición irregular se basó únicamente en una fotografía, donde se observa que la cinta metálica del sello de tapa de vidrio del medidor estaba rota como resultado del óxido que la rodeaba y que los tornillos que protegen la tapa de vidrio no mostraron señales de alteración, por lo que ante una manipulación interna del medidor éstos debieron ser retirados.
* No se incorporaron elementos de prueba adicional por parte de la distribuidora, consistente en pruebas de laboratorio o análisis que demuestre el tipo de manipulación interna del equipo de medición N.° 95046872.
* Al realizar un análisis de los consumos de energía eléctrica registrados en dicho suministro, se observó que fueron similares durante los períodos siguientes:

-Entre el mes de marzo al mes de diciembre de dos mil catorce –previo a la supuesta condición irregular- los promedios de consumo fueron por la cantidad de 243.8 kWh mensuales.

-Entre el mes de abril de dos mil quince al mes de agosto de dos mil dieciséis, –posterior a la corrección de la supuesta condición irregular- los promedios de consumo fueron por la cantidad de 227.35 kWh mensuales.

* La disminución observada en el suministro durante el período de la supuesta condición irregular, concuerda con el argumento de la usuaria, respecto a que en el mes de diciembre del año dos mil catorce ocurrió un accidente ocasionado por un bus que arrastró la acometida de la distribuidora, arrancó el equipo de medición de su vivienda y la dejó sin el servicio de energía eléctrica.

Dicha situación, se constató mediante reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXX ante la distribuidora, el día quince de diciembre de dos mil catorce, con referencia N.° RT 3113-14-0075256, el cual fue resuelto favorablemente y se procedió a normalizar el servicio.

Bajo el contexto anterior, el CAU de la SIGET concluyó que, no se comprobó la existencia de la condición irregular atribuible a la usuaria y que las diferencias en los registros de consumo de energía observados en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXX, están asociadas a un desperfecto o problema en el equipo de medición.

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

En el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.,se establece que cuando exista problema en el funcionamiento del equipo de medición, corresponderá al importe máximo de dos meses de la energía no registrada calculada con fundamento en el promedio de consumo de los últimos seis meses de registro correcto.

Al aplicar dicha disposición, el CAU estableció que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., puede recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto Energía No Registrada, por el período correspondiente entre el nueve de diciembre de dos mil catorce al siete de febrero de dos mil quince.

Debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXX, pagó a la distribuidora la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido,éstadebe reintegrarle por medio de cheque o efectivo la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXX, según el recalculo realizado por el CAU de la SIGET.

* + - 1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-100-32026-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, correspondiendo determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición de desperfecto en el buen funcionamiento del medidor 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 XXXXXXXXXXXXXX, en concepto de Energía No Registrada.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., al recuperar indebidamente la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debe reintegrar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por medio de cheque o efectivo, la cantidad de XXXXXXXXXXXXXX IVA e intereses incluidos.

* + - 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 XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., y el informe técnico N.° IT-100-32026-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXX a nombre de la señora XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXX, existió un desperfecto en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.
2. Declarar improcedente el cobro realizado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. a la señora XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXX, por la suma de XXXXXXXXXXXXXX, en concepto de recuperación de Energía No Registrada debido a la supuesta existencia de una condición irregular.
3. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXX, pagó a la distribuidora la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido,éstadebe reintegrarle por medio de cheque o efectivo la cantidad de XXXXXXXXXXX, según el recalculo realizado por el CAU de la SIGET.

1. Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe el cumplimiento de lo establecido en la letra c) de la parte resolutiva de este proveído.
2. Notificar este acuerdo a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXy a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico N.° IT-100-32026-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente