**ACUERDO N.° E-675-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día dos de diciembre de dos mil diecinueve.

Esta superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

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

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-295-2015-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir la 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, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

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

Por su parte, el Centro de Atención al Usuario 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-377-2015-CAU, esta superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXX; 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-107-31876-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, 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, del suministro bajo análisis; lo cual impidió el registro total del consumo en el suministro, en el período del **16 de febrero hasta el 15 de agosto del 2015**.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, somos de la opinión que la cantidad de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido**, que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX pretende cobrar en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado XXXXXXXXXXXXXXX, **es improcedente.**
3. Por consiguiente, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe cobrar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **XXXXXXXXXXXXX**, en concepto de ***Energía Consumida y No Facturada*** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado en la dirección en referencia.
4. 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX deberá de 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 **Seiscientos XXXXXXXXXXXXXXXXXXo.** […]”
5. **SENTENCIA**
6. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
7. **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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 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.

**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 NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-107-31876-CAU, lo siguiente:

* De las fotografías presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., advirtió la instalación de una línea en derivación en la fase de la acometida, justo antes el equipo de medición N.° XXXXXXXXXX, por medio de la cual realizaba la conexión de la línea directa.
* La afectación al registro de energía eléctrica fue verificada mediante una toma de lectura que detectó una diferencia de corrientes entre la fase de entrada (4.9 amperios) con respecto al conductor de neutro (3.4 amperios) del equipo de medición.

Dicha diferencia de corrientes eléctricas no es posible en sistemas monofásicos debido a que el conductor neutro es la referencia del sistema eléctrico; y en ese orden, la corriente que circula en la fase y el neutro debe poseer el mismo valor.

Debido a dichos hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que impedía el correcto registro del consumo de energía eléctrica, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de los Términos y los Pliegos Tarifarios y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**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 basado en el registro de lecturas de once días, por no representar dicho valor un registro mensual de consumos correctos.

En ese sentido, realizó el nuevo cálculo tomando en consideración los factores siguientes:

* El historial de las lecturas correctas de consumo de energía eléctrica registradas durante el período comprendido entre los meses de octubre de dos mil quince y enero de dos mil dieciséis; y,
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a ciento ochenta días que corresponden del dieciséis de febrero al quince de agosto del año dos mil quince.

En ese sentido, el CAU de la SIGET estableció que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., puede recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-107-31876-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente declarar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa en la fase de la acometida, la cual se derivaba hacia el interior de la vivienda, condición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica del equipo de medición N.° XXXXXXXXXXX.

Por lo tanto, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXX, en concepto de energía consumida y no registrada.

En vista que el señor Miranda Rodríguez 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-107-31876-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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., y el informe técnico N.° IT-107-31876-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea en derivación en la fase de la acometida, que se derivaba hacia el interior de la vivienda, condición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica del equipo de medición N.° XXXXXXXXXXX.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a lo anterior, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe anular el monto cobrado al usuario inicialmente que ascendió a la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXX IVA incluido, y emitir un nuevo documento, de conformidad a lo determinado en el informe técnico N.° IT-107-31876-CAU, rendido por el CAU de la SIGET; y,

1. Notificar este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico N.° IT-107-31876-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente