**ACUERDO N.° E-750-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día diecisiete de diciembre de dos mil diecinueve.

Esta superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad XXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) 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 XXXXX.

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-164-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

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.

La licenciada Xxxxxxxxxxxxxxxxxx, apoderada general judicial con cláusula especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, presentó un informe técnico reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXX.

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. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-221-2019-CAU, esta superintendencia concedió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxx, apoderado especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos a esta superintendencia.

Por su parte, el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso de su derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-342-2019-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 un informe técnico estableciendo 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 XXXXX; 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 Xxxxxxxxxxxxxx

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxx actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos a esta superintendencia el día cinco de julio de este año.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-092-44384-CAU dictaminando lo siguiente:

“[…] **DICTAMEN**

Con base a la normativa aplicable en el caso y el análisis realizado a la información a la cual se tuvo acceso, se determina lo siguiente:

a) En consideración con lo antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la distribuidora son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular que permitió el consumo de energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición del suministro, a través la conexión no autorizada por la distribuidora de una línea directa en la acometida del servicio con el NIC XXXXX, a nombre del señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, mediante la cual se estaba consumiendo una energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición.

b) No obstante, lo anterior, se determina que la Empresa Distribuidora EEO, debe de rectificar el monto cobrado en concepto de una energía no facturada, apegándose a lo establecido en la normativa correspondiente, por un total de ochenta y nueve días calendario, comprendidos entre el seis de febrero al seis de mayo, ambas fechas del año dos mil diecinueve, equivalentesa la cantidad de energía de **348.00 kWh**,equivalente al monto de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX/100, DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US $ xxxxxx)**, con IVA incluido. […]

d) En vista que el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, ha cancelado el cobro objeto de reclamo la Empresa Eléctrica de Oriente, S.A. de C.V. deberá reintegrar al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, la cantidad equivalente a **XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx)**, con IVA e intereses incluidos […]”

1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-570-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, copia del informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, manifestaran sus alegatos finales.

El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, no hicieron uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

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

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 asociado al suministro identificado con el NIC XXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx
  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 NIC XXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, en el informe técnico N.° IT-092-44384-CAU estableció lo siguiente:

* Se constató la instalación de una línea directa que ingresaba a la vivienda que se encontraba colocada antes del equipo de medición N.° 96579843 lo que permitió que dicho equipo no registrara toda la energía demandada en el inmueble.
* La afectación al registro de energía eléctrica fue verificada por la distribuidora mediante una toma de lectura a la línea directa que detectó una corriente de 10.19 amperios.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXX, 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 Xxxxxxxxxxxxxx

**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 las corrientes instantáneas encontradas, debido a que dicho valor de energía representa un dato momentáneo del consumo de las cargas conectadas.

Debido a lo anterior, el CAU basó su cálculo en los criterios siguientes:

* El historial de las lecturas correctas de consumo de energía eléctrica registradas durante el período comprendido entre los días ocho de mayo al ocho de octubre de dos mil diecinueve.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, en ochenta y nueve días que corresponden del seis de febrero al seis de mayo de dos mil diecinueve.

Bajo ese contexto, dicho Centro determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-092-44384-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, tiene el derecho a recuperar la cantidad XXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

En ese sentido, la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, al recuperar indebidamente la cantidad de XXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, debe reintegrar al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, por medio de cheque o efectivo, la cantidad de XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) 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 Xxxxxxxxxxxxxx, la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-092-44384-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa en la acometida antes del equipo de medición N.° 96579843, ocasionando que dicho equipo no registrara correctamente el consumo de energía demandada en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
3. Requerir a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx que en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, reintegre al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, por medio de cheque o efectivo, la cantidad de XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA e intereses incluidos; y,

1. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxx, para los efectos legales consiguientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente