**ACUERDO N.° E-075-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día dieciséis de enero de dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxxx) IVA incluido, 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 xxxxxxxxx.

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-204-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 presente reclamo, debiendo remitir la información pertinente.

En el mismo acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que vencido el plazo otorgado a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxx, apoderado especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, remitió copia del informe técnico en el cual reiteró que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxx, por lo que era procedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxxx) IVA incluido.

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-284-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes los días catorce y quince de agosto del dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el plazo para presentar las pruebas finalizó los días once y doce de septiembre del dos mil diecinueve.

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, presentó un escrito ratificando los argumentos expuestos en el escrito e informe técnico remitido el día veinticuatro de julio del dos mil diecinueve.

Por su parte, el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no se pronunció en el plazo concedido por esta superintendencia.

1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-397-2019-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 xxxxxxxxx; y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito en el cual reiteró los argumentos expuestos con fecha veinticuatro de julio del año dos mil diecinueve.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia rindió el informe técnico N.° IT-089-44656-CAU, dictaminando 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 xxxxxxxxx,** a nombre del señor **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.**
2. En ese sentido, somos de la opinión que la sociedad AES CLESA pretende cobrar una cantidad indebida en el suministro identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC xxxxxxxxx,** en concepto de una Energía No Registrada y por la reposición de un equipo de medición de 100 Amperios, por la cantidad de **Xxxxxxxxxxxxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxx),** cantidad con IVA incluido, al atribuirle la existencia de una condición irregular sin haber sido comprobada fehacientemente por esa Distribuidora.
3. Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que la sociedad AES CLESA, podrá efectuar el cobro de **Xxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxx),** cantidad con IVA incluido, equivalente a una energía de **8 kWh,** en concepto de una Energía No Registrada por existir problemas o desperfectos en el equipo de medición, al señor **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,** usuario del suministro de energía identificado con el **NIC xxxxxxxxx,** tal y como lo establece el artículo **31** y **35** de los **Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2019.** […]”
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-564-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, copia del informe técnico N.° IT-089-44656-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, para que en plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicho proveído, presentaran de forma escrita sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx el día ocho de noviembre del dos mil diecinueve, por lo que el plazo para presentar sus alegatos finales venció el día veintidós del mismo mes y año.

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito ratificando los argumentos y pruebas remitidos durante la tramitación del procedimiento.

Por su parte, el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso de su derecho otorgado por esta institución.

1. **SENTENCIA**
2. 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

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 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 35 de dicha normativa 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,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.
  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 xxxxxxxxx**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-089-44656-CAU, lo siguiente:

* La distribuidora remitió fotografías por medio de las cuales pretendió demostrar que encontró en el contorno del equipo de medición N.° 96067645 restos de pegamento, sin embargo, no presentó evidencias de la condición interna del medidor.
* No consta en la información enviada por la distribuidora pruebas efectuadas tales como mediciones de carga en ambas acometidas de forma simultánea y con períodos de tiempo largos, fotografías o videos de la manipulación encontrada internamente en el medidor o de la condición sub-estándar en las instalaciones del inmueble por medio de la cual se estuviera consumiendo energía sin que esta fuera registrada.
* De la prueba de funcionamiento al medidor N.° 96067645 practicada por personal del distribuidor, se constató que éste se encontraba trabajando con un promedio de 96.36 por ciento de exactitud.
* El área técnica del CAU determinó que de las fotografías del medidor, se desprende que éste se encontraba con daños ocasionados por agentes climatológicos.

Bajo el contexto anterior, el CAU de la SIGET concluyó que no se comprobó la existencia de la condición irregular atribuible al usuario, estableciendo que los cambios significativos en los registros de consumo de energía observados en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxx, están asociados a las variaciones del uso de la carga instalada en el inmueble, así como al mal funcionamiento del equipo de medición que se encontraba registrando un promedio de 96.36 por ciento de exactitud, por debajo del límite inferior permitido.

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

Al haberse establecido que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento, el CAU basó su cálculo en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, siendo éstos los siguientes:

* El porcentaje de exactitud que dejó de registrar el equipo de medición N.° 96067645, correspondiente al 1.635 %, de conformidad con la prueba de funcionamiento realizada por la distribuidora; y,

* El consumo de energía de 8 kWh correspondiente al período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a sesenta días del siete de abril al seis de junio del año dos mil diecinueve.

Bajo ese contexto, dicho Centro determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido.

* + - 1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-089-44656-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente acordar que en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxx, no existió una condición irregular atribuible al usuario, sino que existió un desperfecto en el equipo de medición.

Debido a lo anterior, es improcedente que la distribuidora cobre al usuario la suma total de UN XXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx); siendo el monto correcto a cobrar XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido.

* + - 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, y el informe técnico N.° IT-089-44656-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxx, no existió una condición irregular atribuible al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de UN XXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido.
2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxxxxxxx existió un problema en el funcionamiento del medidor N.° 96067645 que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

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 al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente