**ACUERDO N.° E-085-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día dieciséis de enero del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. La señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, debido a su inconformidad con el cobro de las cantidades de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxx) y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxx) 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 xxxxxxx.

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-219-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora 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.

El ingeniero Hernán Eliu Sagastume López, apoderado especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, presentó un escrito reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxxxxx.

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-290-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 el día veinte de agosto de dos mil diecinueve por lo que el plazo para presentar las pruebas que estimaran convenientes finalizó el día diecisiete de septiembre del mismo año.

El ingeniero Hernán Eliu Sagastume López, actuando en la calidad señalada, presentó un escrito manifestando que no existían pruebas documentales adicionales a las presentadas a esta superintendencia.

Por su parte, la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-408-2019-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 xxxxxxx; 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

El ingeniero Hernán Eliu Sagastume López, actuando en la calidad señalada, presentó un escrito mediante el cual reiteró que no existían pruebas documentales adicionales.

Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-087-44720-CAU dictaminando 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 una 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 **04 de noviembre del 2018 hasta el 03 de mayo del 2019 y del 03 al 15 de mayo del 2019**, respectivamente.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, somos de la opinión que la cantidad de **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxxx) IVA incluido** y, **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxxx) IVA incluido**, respectivamente, que la sociedad XXXXXXhan cobrado en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor Carlos Eduardo Cuellar, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC xxxxxxx**, ubicado en la Residencial Bosques de Lourdes, senda # 5, polígono # 7, casa # 2, municipio de Lourdes, departamento de La Libertad, **son improcedentes.**
3. Por consiguiente, la sociedad XXXXXXdeberá cobrar a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, la cantidad de **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de** América **(USD xxxxxx) IVA incluido** y **Xxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxx) IVA incluido**, respectivamente, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NIC xxxxxxx,** 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 la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, suscribió un acuerdo a plazos con XXXXXXcon la finalidad de cancelar el cobro por la cantidad de **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxxx) IVA incluido** y, que a la fecha ha sido cancelado en su totalidad, en concepto de una **Energía No Registrada**; la referida sociedad deberá de reintegrar a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, el monto que ha sido cobrado excesivamente bajo el concepto de Energía No Registrada, el cual asciende a la cantidad de **Xxxxxx100 Dólares de los Estados Unidos de América (US $ 64.78) IVA e intereses incluidos**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo y cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia.

Dentro de ese contexto y, en vista que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, a partir del Acuerdo a Plazos suscrito con la empresa XXXXXX y, que ésta canceló en su totalidad por la cantidad arriba descrita, condición que conllevó a que XXXXXX le aplicará a la cantidad objeto de reclamo intereses a cancelar que asciende a la cantidad total de **Xxxxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxxxxxx) IVA incluido**, la sociedad XXXXXX deberá de reintegrar a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, el monto total que ha sido cobrado indebidamente el cual asciende a la cantidad de **Veinticinco 87/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxx) IVA e intereses incluidos**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia.

1. Por otra parte, 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 la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, no ha cancelado el cobro por la cantidad de **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxxx) IVA incluido**, la sociedad XXXXXXdeberá 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 **Xxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxx) IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET.

Dentro de ese contexto y, en vista que la empresa XXXXXXle aplicó a la cantidad arriba descrita un interés a cancelar que asciende a la cantidad total de **67/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 0.67) IVA incluido**, la sociedad XXXXXXdeberá de reintegrar a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, el monto total que ha sido cobrado indebidamente el cual asciende a la cantidad de **01/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD .01) IVA e intereses incluidos**. […]”

1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-547-2019-CAU, esta superintendencia remitió a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, copia del informe técnico N.° IT-087-44720-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.

El ingeniero Xxxxxxxxxx, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito manifestando que era procedente el cobro de las cantidades de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxx) Y XXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxx) debido a la existencia de una condición irregular.

Por su parte, la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso del derecho de 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

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 se determinó que no era necesaria la intervención de un perito externo, por lo que 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 xxxxxxx.
	2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria y por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	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 xxxxxxx**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET en el informe técnico N.° IT-087-44720-CAU determinó lo siguiente:

1. De las fotografías presentadas por la distribuidora destacó que de la lectura de corriente instantánea se identificó una diferencia en la corriente que circulaba en las fases que permite identificar la derivación de energía sin ser registrada por el equipo de medición asociado al suministro.
2. Durante el período de recuperación de energía comprendido del doce de abril al veinticinco de junio de dos mil diecinueve, hubo un cambio significativo del promedio de registro, siendo éste de 314 kWh/mes.

Debido a dichos hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que se comprobó la existencia de la condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones de 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**

En este punto es importante indicar que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, realizó dos cobros por la energía no registrada durante los períodos comprendidos del cuatro de noviembre de dos mil dieciocho al tres de mayo de dos mil diecinueve y del tres de mayo al veinticinco de junio, ambas fechas del año dos mil diecinueve, por lo que el CAU realizó la verificación del cálculo de conformidad con lo regulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **Primer recálculo de la energía a recuperar**

El CAU fundamento su cálculo en los factores que se detallan a continuación:

1. El registro de lecturas correctas de consumo del equipo de medición N.° 95680972, en el mes de julio de dos mil diecinueve arrojó un promedio mensual de 318 kWh.
2. El período de recuperación de energía de ciento ochenta días a partir del cuatro de noviembre de dos mil dieciocho al tres de mayo de dos mil diecinueve, de conformidad con lo establecido en el procedimiento.

En ese sentido, determinó que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido.

1. **Segundo recálculo de la energía a recuperar**

Para el caso en particular, el CAU expuso que de la información presentada por la distribuidora se identificó una diferencia de 25 kWh obtenida de las lecturas de los equipos de medición N.° 95680972 y testigo N.° 96730598, registrada durante el período comprendido del tres al quince de mayo de dos mil diecinueve.

Por lo anterior, determinó que partiendo de las pruebas aportadas por la distribuidora, la diferencia de lectura de 25 kWh puede ser atribuida a una condición anormal que no permitió el registro correcto de la energía demandada por la usuaria.

Con relación a la diferencia de 1 kWh de registro obtenida de las lecturas de los equipos de medición N.° 95680972 y testigo N.° 96730598 durante el período del quince de mayo al veinticinco de julio de dos mil diecinueve, indicó que la distribuidora no fue diligente en realizar un control de lecturas de los equipos de medición que haga notar una diferencia significativa en el registro.

Por lo expuesto, estableció que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, por la energía no registrada durante el período del tres al quince de mayo de dos mil diecinueve.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-087-44720-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 NIC xxxxxxx existió una condición irregular, por lo que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tiene el derecho a recuperar las cantidades de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) y de XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

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, los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario, la Ley de Protección al Consumidor y el informe técnico N.° IT-087-44720-CAU, rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxxxxx existió una condición irregular que consistió en la derivación de energía que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica demandada en el inmueble.
2. Establecer que debido a que se comprobó la existencia de una condición irregular, la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx tiene el derecho de cobrar las cantidades de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) y XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido, en concepto de Energía No registrada.

En vista que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx canceló un acuerdo a plazo suscrito con la distribuidora por la cantidad inicialmente reclamada de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxx) IVA incluido, la distribuidora debe reintegrar a la usuaria la cantidad de XXXXXX100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 64.78) IVA e intereses incluidos.

En consideración que la referida sociedad aplicó intereses a la cantidad descrita, cuya suma asciende a XXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxxxx) IVA incluido, la distribuidora debe efectuar el reintegro de la cantidad de VEINTICINCO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA e intereses incluidos.

En relación con el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxx) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada efectuado por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, ésta debe anular dicho documento de cobro y emitir uno nuevo por la suma de XXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxx) IVA incluido. En vista que también aplicó intereses, deberá reintegrar la cantidad de 01/100 CENTAVO DE DÓLAR (USD 0.01).

1. Notificar este acuerdo a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente