**ACUERDO N.° E-104-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día veinte de enero del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXX en representación de la señora XXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXX, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXX.

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-160-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXX, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXX.

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 XXXXXXXXXX, apoderada general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXX, presentó un escrito reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXX.

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-216-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor XXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXX, 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 diecinueve de julio del año dos mil diecinueve, por lo que el período de pruebas finalizó el veintiuno de agosto del mismo año, sin que las partes hicieran uso del plazo otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-332-2019-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 XXXXXXXXXX; y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El ingeniero XXXXXXXXXX apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXX, presentó un escrito manifestando que no existen pruebas documentales adicionales a las remitidas.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia rindió el informe técnico N.° IT-070-44326-CAU por medio del cual dictaminó lo siguiente:

“[…]

1. En consideración a lo expuesto, 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 demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXXX**, a nombre de la señora **XXXXXXXXXX**.
2. El cobro por la cantidad de **XXXXXXXXXX**, monto con IVA incluido, equivalente a una energía de **10,889 kWh**, cantidad que la sociedad XXXXXXXXXX pretende hacer efectiva en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXXX**, es improcedente. […]”
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-433-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor XXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXX, copia del informe técnico N.° IT-070-44326-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 señor XXXXXXXXXX no hizo uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

Por su parte, el ingeniero XXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito manifestando: *“mi representada manifiesta que interpone recurso de reconsideración según el Art. 132 de la ley de procedimientos administrativos así como también que mantiene cada una de las posiciones y pruebas remitidas mediante escrito notificada con fecha cuatro de julio dos mil diecinueve que determina que el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXX IVA incluido es procedente”.*

1. **Ampliación de informe técnico N.° IT-070-44326-CAU**

Mediante el acuerdo N.° E-527-2019-CAU, esta superintendencia declaró improcedente el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad XXXXXXXXXX, en contra del acuerdo N.° E-433-2019-CAU, por tratarse de un acto de mero trámite que no admite impugnación.

En el mismo proveído, se requirió al Centro de Atención al Usuario que en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico analizando la procedencia o no de los argumentos planteados por la sociedad XXXXXXXXXX, en el escrito presentado el día diecisiete de octubre del año dos mil diecinueve.

Los días seis y trece de noviembre del año recién pasado, el ingeniero XXXXXXXXXX actuando en la calidad antes indicada, presentó escritos reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXX.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-113-44326-CAU concluyendo lo siguiente:

“[…] a) Que en el presente análisis, **XXXXXXXXXX** no logró comprobar, la condición irregular que le atribuye a la señora XXXXXXXXXX, la cual pudiera afectar el registro correcto de los consumos de energía en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXXX**.

b) Asimismo, se determina que XXXXXXXXXX mediante sus alegatos finales, no presentó nuevas evidencias que pudieran ser consideradas y analizadas, para cambiar lo dictaminado en su oportunidad mediante el Informe Técnico N.° IT-070-44326-CAU.

c) Al respecto, y en consideración al análisis realizado, el CAU de la SIGET determina que XXXXXXXXXX pretende cobrar una cantidad indebida a la señora XXXXXXXXXX, en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC XXXXXXXXXX**, en concepto de una Energía No Registrada por el monto de **XXXXXXXXXX**, monto con IVA incluido.

d) Por consiguiente, el CAU de la SIGET, **ratifica** lo dispuesto en el Informe Técnico **n.° IT-070-44326-CAU**, que en el presente caso, no existió una condición irregular atribuible a la señora XXXXXXXXXX, la cual afectara el registro correcto de los consumos de energía en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXXX**; lo anterior, en vista que **XXXXXXXXXX**, no logró comprobar dicha condición. […]”

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 XXXXXXXXXX**

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 donde se encuentra ubicado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXX
  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 XXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en los informes técnicos N.° IT-070-44326-CAU y IT-113-44326-CAU, lo siguiente:

* De las fotografías presentadas por la distribuidora destacó que:

1. No se observó que los cables de la acometida del servicio eléctrico hayan sufrido alteraciones relacionadas a conexiones de líneas adicionales fuera de medición.
2. Las lecturas de corriente en las fases A y B efectuadas en la acometida del medidor N.° XXXXXXXXXX, se obtuvieron el día doce de abril de dos mil diecinueve a las nueve horas con cincuenta minutos y las vinculadas a las lecturas de corriente en las fases A y B realizadas a nivel del pozo de conexión se obtuvieron ese mismo día a las trece horas con cuarenta y seis minutos.

Al no existir lecturas de corrientes simultaneas a nivel del pozo de conexión y en la acometida del medidor N.° XXXXXXXXXX, no se puede establecer que las diferencias de corriente en cada una de las fases corresponden a una línea fuera de medición.

* Los controles de lectura realizados por el CAU entre el veintisiete de junio y el dieciocho de noviembre del año dos mil diecinueve, en el equipo de medición N.° XXXXXXXXXX (medidor testigo instalado en el pozo de conexiones eléctricas) y en el equipo de medición patrón N.° XXXXXXXXXX, reportan una diferencia de 1 kWh para un período de treinta días.

Debido a dichos hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que no 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular en el suministro con el NIC XXXXXXXXXX, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, el CAU determinó que era improcedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXX IVA incluido.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en los informes técnicos N.° IT-070-44326-CAU y IT-113-44326-CAU, rendidos 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 XXXXXXXXXX no existió una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, el cobro de la sociedad XXXXXXXXXX, por la cantidad de XXXXXXXXXX IVA incluido, es improcedente.

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 los informes técnicos N.° IT-070-44326-CAU y IT-113-44326-CAU rendidos por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXX no existió una condición irregular atribuible a laseñora XXXXXXXXXX, siendoimprocedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXX IVA incluido.

En vista que la señora XXXXXXXXXX no ha cancelado la cantidad inicialmente reclamada por la sociedad XXXXXXXXXX, ésta debe anular dicho cobro.

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 XXXXXXXXXX en representación de la señora XXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXX, adjuntando copia del informe técnico N.° IT-113-44326-CAU rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente