**ACUERDO N.° E-112-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día veintiuno de enero de dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

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

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-193-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., 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.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que vencido el plazo otorgado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., 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 XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó de forma digital la documentación por medio de la cual respalda el cobro en concepto de Energía No Registrada.

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. **Etapa probatoria**

Por medio del acuerdo N.° E-259-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., 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 la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V. y al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, los días siete y ocho de agosto de dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el plazo para presentar las pruebas finalizó los días cuatro y cinco de septiembre del mismo año.

El ingeniero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito mediante el cual manifestó que no existen pruebas adicionales para complementar la condición irregular encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no hizo uso de su derecho de defensa otorgado por esta superintendencia.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-376-2019-CAU, esta superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que rindiera un informe técnico que estableciera 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 de C.V.

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-083-44599-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…] **DICTAMEN**

Con base a la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

“ a) 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 **03 de noviembre del 2018 hasta el 02 de mayo del 2019** y del **02 al 16 de mayo del 2019**, respectivamente.

1. En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, somos de la opinión que la cantidad de **XXXXXXXXXXXXX,** que la sociedad AES CLESA ha cobrado en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXXXX, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado en la XXXXXXXXXXX, **es improcedente.**
2. Por consiguiente, la sociedad AES CLESA deberá cobrar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **XXXXXXXXXXXX**, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado en la dirección en referencia. […]”
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-515-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., copia del informe técnico N.° IT-083-44599-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.

Dicho proveído fue notificado al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., el día uno de noviembre de dos mil diecinueve, por lo que el período de alegatos finales concluyó el día quince del mismo mes y año.

El ingeniero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, remitió copia del informe técnico en formato digital, en el cual establece la procedencia del cobro en concepto de energía no registrada en dicho suministro.

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no hizo uso de su derecho de defensa otorgado por esta superintendencia.

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 de C.V.**

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.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

El artículo 77 de la Ley de Procedimientos Administrativos establece que el órgano que se encuentre conociendo del procedimiento, resolverá todas las cuestiones incidentales que surjan en su desarrollo, aunque entren en la competencia de otras autoridades administrativas, en cuyo caso será necesaria la previa consulta a dichas autoridades, que se evacuará en el plazo máximo de diez días.

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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. Primera condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en el informe técnico N.° IT-083-44599-CAU, lo siguiente:

* De las fotografías presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., advirtió la instalación de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del suministro antes del equipo de medición N.°XXXXXXXX, condición que impidió que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.
* Se verificó la afectación en el registro de consumo de energía eléctrica, mediante el resultado obtenido de las lecturas registradas por el equipo de medición testigo N.° XXXXXXXXXX y el equipo de medición oficial N.° XXXXXXXXX, durante el período comprendido entre el dos y siete de mayo de dos mil diecinueve, de las que se obtuvo un consumo de 325 kWh y 47 kWh, respectivamente.

Al verificar dichos resultados, se observa una diferencia de 278 kWh en las lecturas de consumo, la cual no puede ser atribuida a una condición de medidor defectuoso, por haberse verificado que dichos equipos de medición presentaban un valor de precisión que no excedía el valor admisible de registro de porcentaje promedio de ± 2 %.

Debido a dichos hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que impedía el correcto registro del consumo de energía eléctrica, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 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 Centro de Atención al Usuario estableció que el método de registro de consumo de energía eléctrica correspondiente a cinco días utilizado por la empresa distribuidora para realizar el cálculo de Energía No Registrada no se encuentra contenido en el artículo 5.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, concluyendo que en esta ocasión y debido a las particularidades del caso, el método de censo de carga es el más idóneo para efectuar el cálculo.

En ese sentido, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó un nuevo cálculo, basándose en los datos siguientes:

* Un consumo promedio mensual de 1,410 kWh, valor obtenido con base a la carga eléctrica instalada en dicho suministro.
* El período de recuperación de energía equivalente a ciento ochenta días, comprendido entre el tres de noviembre de dos mil dieciocho al dos de mayo de 2019.

Con base en los elementos expuestos, el CAU estableció que el monto que tiene derecho a recuperar la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., corresponde a la cantidad de X XXXXXXXXXXX.

**2.C. Segunda condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario al efectuar un análisis de toda la información proporcionada por la distribuidora, identificó unas imágenes mediante las cuales pretendía comprobar que la condición irregular en dicho suministro persistía, determinando en el informe técnico N.° IT-083-44599-CAU, lo siguiente:

* Se advirtió la instalación de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del suministro antes del equipo de medición N.° XXXX, condición que impidió que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.
* Se verificó la afectación en el registro de consumo de energía eléctrica, mediante el resultado obtenido de las lecturas registradas por el equipo de medición testigo N.° XXX y el equipo de medición oficial N.° XXXX, durante el período comprendido entre el siete de mayo al dieciséis de julio de dos mil diecinueve, de las que se obtuvo un consumo de 2,609 kWh y 2,598 kWh, respectivamente.

Al verificar dichos resultados, se observa una diferencia de 11 kWh en las lecturas de consumo, la cual no puede ser atribuida a una condición de medidor defectuoso, por haberse verificado que dichos equipos de medición presentaban un valor de precisión que no excedía el valor admisible de registro de porcentaje promedio de ± 2 %.

Debido a dichos hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que impedía el correcto registro del consumo de energía eléctrica, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 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.D. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El Centro de Atención al Usuario estableció que el método de registro de consumo de energía eléctrica correspondiente a cinco días utilizado por la empresa distribuidora para realizar el cálculo de Energía No Registrada no se encuentra contenido en el artículo 5.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, concluyendo que en esta ocasión y debido a las particularidades del caso, el método de censo de carga es el más idóneo para efectuar el cálculo.

En ese sentido, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó un nuevo cálculo, basándose en los datos siguientes:

* Un consumo promedio mensual de 1,410 kWh, valor obtenido con base a la carga eléctrica instalada en dicho suministro.
* El período de recuperación de energía equivalente a catorce días, comprendido entre el día dos al dieciséis de mayo de dos mil diecinueve.

Con base en los elementos expuestos, el CAU estableció que el monto que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., pretende recuperar en concepto de energía no registrada correspondiente a la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXX, es aceptable.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-083-44599-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de dos condiciones irregulares consistentes en la instalación de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del suministro antes del equipo de medición N.° XXXXX, durante los períodos comprendidos entre el tres de noviembre de dos mil dieciocho al dos de mayo de dos mil diecinueve y del día dos al dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, condiciones que impidieron que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.

En vista que el usuario no ha pagado los cobros objeto de reclamo, deberá cancelar a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V., las cantidades de XXXXX y XXXXXXXXXXX ambas con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, de conformidad con lo determinado por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V. y el informe técnico N.° IT-083-44599-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se comprobó la existencia de dos condiciones irregulares consistentes en la instalación de una línea directa, intercalada o en derivación en la acometida del suministro antes del equipo de medición N.° XXXX, durante los períodos comprendidos entre el tres de noviembre de dos mil dieciocho al dos de mayo de dos mil diecinueve y del día dos al dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, condición que impidió que el medidor registrara correctamente la energía demandada y consumida en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de XXXXX y XXXXXXXX ambas con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Debido a lo anterior, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V. debe emitir un nuevo documento de cobro respecto a la primera cantidad requerida en concepto de energía registrada, de conformidad con lo determinado en el informe técnico N.° IT-083-44599-CAU rendido por el CAU de la SIGET; y,

1. Notificar este acuerdo al señor Mario Enrique Mena y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente