**ACUERDO N.° E-142-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día veintisiete de enero del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad Xxxxxxxx, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de XXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxx) 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 NIS xxxxxxxx.

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-265-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad Xxxxxxxx, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor Xxxxxxxx.

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 Xxxxxxxx, apoderada especial de la sociedad Xxxxxxxx, presentó un escrito mediante el cual reiteró la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIS xxxxxxxx.

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-327-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor Xxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxx, 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 proveído fue notificado al usuario y a la empresa distribuidora los días cinco y seis de septiembre de dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el plazo para presentar las pruebas que estimaran convenientes finalizó los días tres y cuatro de octubre del mismo año.

El señor Xxxxxxxx presentó un escrito por medio del cual expresó que el día diecisiete de julio de dos mil diecinueve adquirió la propiedad donde se encontró la condición irregular; y, el día veintitrés del mismo mes y año, firmó contrato del suministro de energía eléctrica, por lo que no le corresponde pagar la Energía No Registrada de un período anterior a la compra del inmueble.

Por su parte, la licenciada Xxxxxxxx, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas presentadas a esta superintendencia.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-466-2019-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 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 NIS xxxxxxxx; 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 Xxxxxxxx

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-102-44945-CAU mediante el cual dictaminó 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 la irregularidad que afectaba el buen registro del equipo de medición, por existir una alteración en la acometida del suministro bajo análisis, lo cual impidió el registro total del consumo en el suministro.
2. Sin embargo, con base en lo expuesto en el presente informe, somos de la opinión que la cantidad de Xxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxxxx) IVA incluido, que la sociedad XXXXXXXX ha cobrado en concepto de Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor Xxxxxxxxl, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS xxxxxxxx, ubicado en la Residencial Xxxxxxxx, es improcedente.
3. 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 el cobro objeto de reclamo no ha sido cancelado, la sociedad XXXXXXXX deberá 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 Xxxxxxxx/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD xxxxxxxx) IVA incluido. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET. […]”
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-630-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor Xxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxx, copia del informe técnico N.° IT-102-44945-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 acuerdo fue notificado al usuario y a la empresa distribuidora los días veintiuno y veintidós de noviembre de dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el período para presentar sus alegatos finales venció los días cinco y seis de diciembre del mismo año.

La licenciada Xxxxxxxx, actuando en la calidad indicada, presentó un escrito manifestando que su representada se encuentra de acuerdo con lo resuelto en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET.

Por su parte, el señor Xxxxxxxx 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 Xxxxxxxx**

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 NIS xxxxxxxx.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad Xxxxxxxx
  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 Condición encontrada en el suministro identificado con el NIS xxxxxxxx**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, determinó en el informe técnico N.° IT-102-44945-CAU lo siguiente:

* De las fotografías se constató la conexión de una línea directa en los cables de la acometida del suministro con carga circulante de energía.

* La condición encontrada corresponde a una derivación de energía que impidió que el equipo de medición del suministro, registrara correctamente la energía demandada en el inmueble.

Debido a los hallazgos encontrados, el CAU de la SIGET concluyó que en el presente caso se comprobó la existencia de la condición irregular atribuible al usuario, 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**

El CAU verificó el cálculo de recuperación de energía realizado por la distribuidora, advirtiendo que el método utilizado posee valores subjetivos que pueden modificar el resultado de la energía a recuperar ya que parte de un dato puntual que no representa el uso real de la carga instalada en el suministro.

Debido a lo anterior, el CAU de la SIGET basó su cálculo en lo siguiente:

* Carga no registrada por el equipo de medición n.° A14506, en consideración de utilizar el equipo un promedio de 8 horas diarias.
* El registro del valor de carga no medida que permite establecer un consumo promedio de 248 kWh, de acuerdo a los datos proporcionados por la empresa distribuidora.
* El período de recuperación de energía de ciento ochenta días partiendo del día once de enero hasta el diez de julio de dos mil diecinueve, de conformidad con lo establecido en el procedimiento.

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

1. **CON RESPECTO A LA OBLIGACIÓN DEL USUARIO**

El señor Xxxxxxxx presentó un contrato de compraventa y mutuo hipotecario por el inmueble ubicado en la Residencial Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, suscrito con el Fondo Social para la Vivienda el día diecisiete de julio de dos mil diecinueve. Asimismo, el señor Xxxxxxxx suscribió el veintitrés de julio de dos mil diecinueve, un contrato con la sociedad Xxxxxxxx, por el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS xxxxxxx.

Analizada la documentación presentada, es procedente establecer que la sociedad XXXXXXXX, S. A. de C. de C.V., no se encuentra habilitada a cobrar al señor Xxxxxxxx la cantidad de XXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxx), en concepto de energía eléctrica consumida en el suministro identificado con el NIC xxxxxxx, por corresponder dicha obligación a un período en el que no era propietario del inmueble ni consta que haya consumido el servicio de energía eléctrica sin que se registrara correctamente.

Por lo anterior, la distribuidora deberá realizar las gestiones de cobro respectivas, dirigidas a la persona que poseía la calidad de propietario de dicho inmueble durante el período en que se cometió la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-102-44945-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 NIS xxxxxxxx existió una condición irregular, por lo que la sociedad Xxxxxxxx, tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxx) 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-102-44945-CAU, rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS xxxxxxxx, existió una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa en los cables de la acometida del suministro que impidió el registro correcto de la energía demandada.
2. Establecer que la sociedad Xxxxxxxx tiene el derecho de cobrar la cantidad de XXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxx) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada.

Debido a que se ha demostrado que el señor Xxxxxxxx no era el propietario del inmueble en el período en que se cometió la condición irregular, la distribuidora deberá realizar las gestiones de cobro respectivas, dirigidas a la persona que poseía la calidad de propietario en ese período.

En vista que la cantidad inicialmente reclamada no ha sido cancelada, la distribuidora debe anular dicho monto y emitir un nuevo cobro por la cantidad establecida por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, y dirigida a la persona titular del suministro en el período de la condición irregular.

1. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxx

.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente