**ACUERDO N.° E-163-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día treinta de enero del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXXX, apoderado general judicial con cláusulas especiales de la señora XXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXX debido a su inconformidad con el cobro de las cantidades de XXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXX ambas IVA incluido, por la presunta existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXX.

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-194-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXX, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXX.

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 XXXXXXXXXXX, apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXX, presentó un escrito por medio del cual reiteró la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXX.

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-261-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor XXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXX, 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.

El ingeniero XXXXXXXXXXX, actuando en la calidad descrita, indicó que no existen pruebas documentales adicionales al caso.

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXX no hizo uso de su derecho de defensa concedido por esta institución.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-377-2019-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 XXXXXXXXXXX; y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El ingeniero XXXXXXXXXXX actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito mediante el cual manifestó que no existen pruebas documentales adicionales a las remitidas.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia, rindió el informe técnico N.° IT-079-44604-CAU por medio del cual dictaminó lo siguiente:

“[…]

**DICTAMEN**

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

1. En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de SIGET es de la opinión que la empresa distribuidora no aportó de forma categórica pruebas que conduzcan a demostrar la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica del usuario final, por lo cual los períodos y las cantidades de energía que pretende recuperar esa empresa distribuidora, no son aceptables.
2. En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, somos de la opinión que la cantidad de **XXXXXXXXXXX IVA incluido** y **XXXXXXXXXXX IVA incluido,** que la sociedad XXXXXXXXXXX pretende cobrar en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXXXXX, asociado al servicio de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXX**, ubicado en XXXXXXXXXXX, **son improcedentes.** […]”
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-486-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor XXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXX, copia del informe técnico N.° IT-079-44604-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 XXXXXXXXXXX, actuando en la calidad indicada, presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

“[…]

• Según el Art. 3 “Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final.” Indica, Línea Directa, Intercalada o en Derivación: Es una instalación no autorizada por la empresa distribuidora, la cual origina que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo correcto de la energía y puede o no estar a la vista de la inspección; sin embargo, al tomar la prueba de la lectura de la corriente eléctrica entre el cable de servicio que alimenta al suministro del usuario final y los terminales de salida después del medidor eléctrico indican una diferencia de lecturas, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular. Respecto al artículo anterior no procede la anulación de los documentos de cobro por Energía No Registrada por la cantidad de XXXXXXXXXXX IVA incluido y XXXXXXXXXXX IVA incluido.

• Respecto al numeral 7. Dictamen, literal c) de dicho Informe Técnico el cual hace mención que “*Bajo el contexto anterior, y tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa XXXXXXXXXXX no logró recopilar los elementos de prueba que demostraran la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, determina que en vista que la señora XXXXXXXXXXX no ha cancelado el cobro objeto de reclamo, la sociedad XXXXXXXXXXX deberá anular dichos documentos de cobros”* a lo cual XXXXXXXXXXX demostró fehacientemente por medio de fotografías y videos la irregularidad generada en el suministro de energía eléctrica ya que existió una diferencia de carga entre el equipo de medición testigo y el equipo de medición instalado en la vivienda. […]”

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando su conformidad con el informe técnico N.° IT-079-44604-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. **Ampliación de informe técnico N.° IT-079-44604-CAU**

Mediante el acuerdo N.° E-607-2019-CAU, esta superintendencia requirió al Centro de Atención al Usuario que rindiera un informe técnico analizando la procedencia o no de los argumentos planteados por la sociedad XXXXXXXXXXX, en el escrito presentado el día cinco de noviembre del año recién pasado.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia rindió el informe técnico N.° IT-121-44604-CAU concluyendo lo siguiente:

“[…] a) El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen ha partido de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

b) Con base en lo anterior y en consideración con las pruebas presentadas por XXXXXXXXXXX al inicio del proceso de la investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por el señor XXXXXXXXXXX, representante de la señora XXXXXXXXXXX, en contra de esa empresa distribuidora; el CAU es de la opinión que esta última no ha agregado elementos nuevos que permitan desvirtuar lo que el Centro de Atención al Usuario dictaminó en el informe técnico que rindió a esta Superintendencia. […]”

El señor XXXXXXXXXXX presentó un escrito en el cual informó una nueva dirección para recibir notificaciones.

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 XXXXXXXXXXX**

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 XXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por las partes.
  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 XXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información, determinando en los informes técnicos N.° IT-079-44604-CAU y IT-121-44604-CAU, lo siguiente:

1. Presunta condición irregular de fecha cuatro de junio dos mil diecinueve:

* Antes del hallazgo de la presunta condición irregular, el día dieciocho de marzo de dos mil diecinueve, se efectuó una verificación de lectura por parte de la empresa distribuidora en el suministro, en el cual detalló lo siguiente: *“Medidor en buen estado, local deshabitado, por eso bajo consumo*”.
* No se observó en las fotografías presentadas por la distribuidora que los cables de la acometida del servicio eléctrico hayan sufrido alteraciones relacionadas a conexiones de líneas adicionales fuera de medición.
* No se aportaron pruebas vinculadas al funcionamiento del medidor patrón N.° XXXXXXXXXXX.
* Al no existir lecturas de corrientes simultaneas a nivel del pozo de conexión y en la acometida del medidor N.° XXXXXXXXXXX, no se puede establecer que las diferencias de corriente en cada una de las fases corresponden a una línea fuera de medición.

1. Presunta condición irregular de fecha veinticinco de junio de dos mil diecinueve:

* La distribuidora no presentó ninguna prueba que permita verificar la existencia de la presunta condición irregular ni el cobro.

Debido a dichos hallazgos, el CAU de la SIGET concluyó que no se comprobó la existencia de las condiciones irregulares atribuibles 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 las condiciones irregulares en el suministro con el NIC XXXXXXXXXXX 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 las cantidades de XXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXX ambas con IVA incluido.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en los informes técnicos N.° IT-079-44604-CAU y IT-121-44604-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 XXXXXXXXXXX no existieron las condiciones irregulares atribuibles a la usuaria.

Por lo tanto, son improcedentes los cobros de la sociedad XXXXXXXXXXX, por las cantidades de XXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXX ambas IVA incluido.

En vista que la señora XXXXXXXXXXX no ha cancelado las cantidades inicialmente reclamadas por la distribuidora, ésta deberá anular dichos cobros.

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 y los informes técnicos N.° IT-079-44604-CAU y IT-121-44604-CAU rendidos por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXX no existieron las condiciones irregulares atribuidas por la empresa distribuidora a la usuaria, siendoimprocedente el cobro de las cantidades de XXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXX ambas IVA incluido.

En vista que la señora XXXXXXXXXXX no ha cancelado las cantidades inicialmente reclamadas por la sociedad XXXXXXXXXXX, ésta debe anular dichos cobros.

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 XXXXXXXXXXX, apoderado general judicial con cláusulas especiales de la señora XXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXX, adjuntando copia del informe técnico N.° IT-121-44604-CAU rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente