**ACUERDO N.° E-166-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día treinta de enero del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

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

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-228-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia (CAU) 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 el CAU realizaría la investigación correspondiente.

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

Por su parte, el CAU 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-299-2019-CAU, esta superintendencia requirió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 a las partes el día veintitrés de agosto de dos mil diecinueve por lo que el plazo finalizó el día veinte de septiembre del mismo año.

El ingeniero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad indicada, presentó un escrito en el cual reiteró los argumentos y pruebas presentadas a esta superintendencia.

Por su parte, el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-420-2019-CAU, esta superintendencia comisionó al CAU 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 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx; y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El CAU rindió el informe técnico N.° IT-099-44753-CAU el cual dictaminó lo siguiente:

“[…]

1. En consideración a lo expuesto anteriormente, 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 logrado determinar, ni demostrar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, a nombre del señor **Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**.
2. En ese sentido, somos de la opinión que la sociedad XXXXXXXXX pretende cobrar una cantidad indebida en el suministro identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, en concepto de medidor de 200 amperios por la cantidad de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD XXXXXXX)**, al atribuirle la existencia de una condición irregular sin haber sido comprobada fehacientemente por esa Distribuidora.
3. Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que la sociedad XXXXXXXXX, podrá efectuar el cobro de **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)**, con IVA incluido, en concepto de una energía horaria consumida y no registrada (Punta, Valle y Resto), por existir un desperfecto o problema en el equipo de medición **n.° 96640760**, que impidió el registro de los consumos de energía eléctrica en su totalidad, en suministro identificado con el **NIC xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, tal y como lo establece el artículo **31** y **35** de los **Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2019**. […]”

El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx presentó una declaración jurada en la cual manifestó que el medidor asociado al suministro de su negocio “Motel Santa Mónica”, se encuentra instalado fuera del recinto de su propiedad y que dicho medidor fue destruido por personas sin identificar, por lo que no le corresponde el pago en concepto de sustitución del equipo dañado pero aceptó el pago proporcional del consumo de energía eléctrica.

Por otra parte, el ingeniero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad indicada, presentó un escrito por medio del cual reiteró los argumentos y pruebas presentadas a esta superintendencia

1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-622-2019-CAU, esta superintendencia remitió al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, copia del informe técnico N.° IT-099-44753-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.

Según consta en el expediente administrativo, dicho acuerdo fue notificado a la empresa distribuidora y al usuario el día veintiuno de noviembre de dos mil diecinueve, por lo que el período para presentar sus alegatos finales finalizó el día cinco de diciembre del mismo año, sin embargo, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

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 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
  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 NIC xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET en el informe técnico N.° IT-099-44753-CAU determinó lo siguiente:

* De los historiales de consumo registrados en el suministro, cabe destacar que existen tres períodos definidos:

1. De diciembre de 2018 a febrero de 2019, con un promedio de consumo de 4,507.82 kWh/mes.
2. De marzo a mayo de 2019 cuyo promedio de consumo registrado fue de 5,735 kWh/mes. Durante este período el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx reportó a la distribuidora que el equipo de medición N.° 96640760 se encontraba dañado en la tapa de vidrio. Dicho reporte fue registrado por la empresa distribuidora el día uno de mayo de dos mil diecinueve, siendo sustituido el medidor hasta el veinte de junio del mismo año, es decir, cincuenta días después del reporte.
3. El tercer período se ubica durante los meses de julio a agosto de 2019, después de normalizada la supuesta condición irregular, donde se registró un promedio de consumo de 5,718 kWh/mes. Dicho valor es similar al registrado durante la supuesta condición irregular.

* En el acta de inspección de condiciones irregulares N.° 11450 no se encontró información del estado de los sellos instalados en el medidor y se constató que la caja de seguridad metálica del medidor posee candado de seguridad al que sólo la distribuidora tiene acceso, situación que impide su manipulación.
* De los tres videos presentados por la empresa distribuidora, en ninguno se evidenciaron las condiciones en las que se encontraba internamente el equipo de medición que hicieran referencia a una manipulación.
* En relación al procedimiento que la distribuidora brindó al reclamo presentado por el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, se destaca lo siguiente:

1. El equipo se encuentra instalado en un poste de la vía publica propiedad de la empresa distribuidora;
2. La altura a la que se encuentra sujetado al poste es de 1.20 metros, es decir, al alcance de cualquier persona que transite por el lugar;
3. Las incidencias ocurridas entre el trece de mayo al veinte de junio de dos mil diecinueve registran dos inspecciones realizadas por la distribuidora los días quince de mayo y cuatro de junio de ese mismo año, donde el personal omitió especificar la condición irregular en el suministro.

Debido a lo anterior, el CAU de la SIGET concluyó que no 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 y estableció que la energía no facturada está vinculada a desperfectos o problemas en el equipo de medición N.° 96640760, tal como lo establece el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios

**2.B Determinación del cálculo de energía a recuperar**

Con base en la anterior disposición, el CAU realizó el cálculo basado en los factores siguientes:

* El promedio de consumo histórico de seis ciclos de lecturas previos al período de falta de registro del equipo.
* El período de recuperación comprendido del tres al veinte de junio de dos mil diecinueve, es decir diecisiete días.
* Los cargos aprobados para cada tipo de energía: punta, valle y resto.

En ese sentido, la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) IVA incluido, en concepto de energía no facturada.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-099-44753-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 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no se comprobó la existencia de una condición irregular, por lo que no es procedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

En vista de los hallazgos, el CAU estableció que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) IVA incluido.

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-099-44753-CAU, rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no se comprobó la existencia de una condición irregular, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.
2. Establecer que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) IVA incluido, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios.
3. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente