**ACUERDO N.° E-177-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día treinta y uno de enero del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

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

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-107-2018-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor Figueroa Albanes.

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

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.

El señor XXXXXXXXXXXXX presentó copia de una nota presentada a la sociedad XXXXXXXXXXXXX en la que informa a la distribuidora sobre el trámite de reclamo presentado ante esta superintendencia por el cobro de Energía No Registrada.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-154-2018-CAU, esta superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que 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 XXXXXXXXXXXXX; y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia rindió el informe técnico N.° IT-125-40542-CAU dictaminando lo siguiente:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la EEO son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXX, que consistía en una alteración en la acometida eléctrica que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. La EEO mediante cálculo realizado, estableció que la cantidad a cancelar en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrada, es por la cantidad de XXXXXXXXXXXXX/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD XXXXXXXXXXXXX) con IVA incluido, por una energía no facturada de 3,105 kWh.
3. Con base en el recalculo que el CAU ha efectuado, se estableció que la EEO deberá cobrar en concepto de Energía No Registrada en el suministro eléctrico objeto de análisis, la cantidad de XXXXXXXXXXXXX/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD XXXXXXXXXXXXX) con IVA incluido, por una energía no facturada de 139.64 kWh.
4. La EEO al cobrar la cantidad sugerida, estaría realizando un cobro en exceso de Setecientos Dieciséis 13/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 716.13) con IVA incluido. […]”
5. **SENTENCIA**
6. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
7. **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 XXXXXXXXXXXXX**

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 XXXXXXXXXXXXX.
  2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad XXXXXXXXXXXXX
  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 con el que cuenta esta superintendencia para determinar la existencia o no de la condición irregular atribuida al usuario final y de ser procedente, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

**2.A Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET en el informe técnico N.° IT-125-40542-CAU determinó lo siguiente:

De las fotografías presentadas por la distribuidora, estableció que los conductores eléctricos de la acometida del suministro evidencian empalmes fuera de norma debido a que la fase B estuvo conectada a la salida del medidor donde se conecta la carga, y la línea de carga (correspondiente a dicha fase) conectada en la entrada del medidor donde se conecta la acometida del suministro.

Dicha condición impedía el registro correcto del consumo de energía demandada en el inmueble al encontrase invertidas las líneas.

Debido a lo anterior, el CAU de la SIGET concluyó que en el presente caso existen pruebas mediante las cuales se logró determinar la existencia de la condición irregular, 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 Centro de Atención al Usuario determinó que no es aceptable el cálculo efectuado por la distribuidora, debido a que se basó en una proyección de siete días de consumo, por lo que incumplió con lo establecido en el artículo 5.2. del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Por lo anterior, el CAU realizó el recálculo de la energía que la distribuidora tiene el derecho a recuperar basándose en los factores siguientes:

* El período de recuperación de 180 días comprendido del trece de septiembre del año dos mil diecisiete al doce de marzo del año dos mil dieciocho; y,
* Los consumos de energía correctos comprendidos entre el veintidós de junio y el dieciocho de diciembre de dos mil dieciocho, obteniendo un promedio mensual de 275.03 kWh.

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

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-125-40542-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 XXXXXXXXXXXXX se comprobó la existencia de una condición irregular, por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD XXXXXXXXXXXXX) 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-125-40542-CAU, rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión invertida, en el equipo de medición, del conductor eléctrico correspondiente a la fase B, lo que impidió el registro correcto del consumo de energía demandada en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXX, tiene el derecho a recuperar la cantidad de XXXXXXXXXXXXX/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD XXXXXXXXXXXXX) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

En ese sentido, la distribuidora debe anular el documento de cobro por la suma reclamada inicialmente y emitir un nuevo documento por la cantidad establecida por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXX debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-125-40542-CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente