

**Nº. N 3-2005. LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.** San Salvador, a las diez horas del día cinco de Septiembre del año dos mil cinco.

**CONSIDERANDO QUE:**

- I. De conformidad con el Artículo 5 literal c) de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, es atribución de la misma “Dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y telecomunicaciones”.
- II. El Artículo 3 de la Ley General de Electricidad establece que esta Superintendencia es la responsable del cumplimiento de las disposiciones de dicha ley.
- III. El Artículo 2 de la mencionada Ley General de Electricidad determina los objetivos que deben tomarse en cuenta por esta Superintendencia al aplicar y dar cumplimiento a las disposiciones de la misma.
- IV. El artículo 84 de la Ley General de Electricidad reconoce para esta Superintendencia, la facultad de resolver administrativamente los conflictos surgidos entre los usuarios finales del sector eléctrico y los operadores del mismo, para lo cual dicha ley establece algunas reglas básicas y un procedimiento a seguir.
- V. Dentro de las reglas básicas mencionadas, se le impone a esta Superintendencia la obligación de resolver el conflicto sometido a su conocimiento, acorde al informe de un perito nombrado al efecto, lo cual implica necesaria e ineludiblemente, que en dichos casos debe nombrarse un perito.
- VI. En la practica, el nombramiento y participación ineludible de dicho perito, ha probado en la amplia mayoría de los casos, que a mas de ser innecesaria, se convierte en una extremadamente onerosa carga para las partes, lo cual vuelve a dicho perito y a la obligación de nombrarlo, en una regulación limitante y obstaculizadora para la solución del conflicto. Estas consecuencias prácticas, establecen condiciones que desvirtúan la naturaleza y objetivo ideal de las regulaciones señaladas, y las ponen en franca oposición con el espíritu esencial de las normas que las establecen.
- VII. En la misma practica, en sus esfuerzos por mitigar las implicaciones negativas de la situación antes mencionada, esta Superintendencia ha determinado que en la mayoría de los casos, el informe técnico que debe emitir el perito y que es el fundamento para su nombramiento, puede ser plenamente sustituido por un informe técnico emitido por esta Superintendencia, en forma

gratuita por supuesto, luego de realizadas las mismas diligencias específicas que en su caso, dicho perito tuviera que realizar para la emisión de su dictamen; Y dicha sustitución, puede hacerse sin que de ninguna forma se comprometa la objetividad, efectividad y agilidad de dicho informe. Estas actuaciones de parte de esta Superintendencia, han proveído a las partes de una solución practica y justa a sus necesidades y les han librado de la pesada carga onerosa antes relacionada, resultando en consecuencia tales actuaciones, exclusivamente en beneficios para todos las partes intervinientes. Lo antes expuesto vuelve imperativo para esta Superintendencia, conforme a sus más básicos objetivos y mandatos legales, utilizar las herramientas sustitutas en detrimento de las originalmente establecidas por la ley.

- VIII. En orden a regularizar, estandarizar y normar las herramientas sustitutas que la practica ha probado ser las idóneas según antes se ha explicado, esta Superintendencia ha elaborado un nuevo y eficiente cuerpo de disposiciones normativas contenidas en una norma llamada **“Procedimiento para la resolución de reclamos de los usuarios finales del servicio de energía eléctrica ante SIGET que no requieren intervención de perito externo”**, las cuales en esencia regulan un procedimiento de iguales características y garantías que el regulado en la Ley de Electricidad; Pero obviando la negativa imposición de requerir informe de perito y en consecuencia su nombramiento y participación en el caso; Y en su lugar estableciendo la beneficiosa obligación de requerir que SIGET emita gratuitamente el respectivo informe técnico que será la base para resolver el conflicto.
- IX. Como toda norma en formación, el cuerpo normativo antes relacionado se ha sujetado estrictamente a todo lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y ELABORACIÓN PARTICIPATIVA DE NORMAS PARA LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES, que regula esencialmente un proceso formal y completo de consulta, el cual permite la elaboración participativa de todas las normas que apruebe SIGET, lo cual indudablemente garantiza la depuración plena e integral de dichas normas a partir de la consideración de todas sus fuentes materiales posibles, lo cual a su vez garantiza la emisión de normas mas claras, precisas, adecuadas y efectivas para regular las situaciones concretas a las que dichas normas se destinan. En cumplimiento del mencionado procedimiento, con fecha ocho de Febrero del año dos mil cinco, se emitió el acuerdo numero 18- E – 2005, mediante el cual se dio inicio al procedimiento de consulta antes referido para la norma de resolución de reclamos que previamente se ha mencionado. Con fecha siete de Junio del año dos mil cinco, se publico el aviso de apertura de dicho procedimiento de consulta y en la misma fecha se notifico dicho aviso a las principales compañías operadoras del servicio de distribución y/o comercialización de energía eléctrica del país, en adelante mencionadas como operadores, por ser entidades privadas directamente relacionadas con la norma consultada, estableciendo un plazo para que las mismas presentaran por escrito sus comentarios, lo cual dichos operadores llevaron a cabo con fecha cinco de Julio del año dos mil cinco, siendo estos los únicos comentarios que al efecto se recibieron en el referido procedimiento de Consulta.
- X. Los comentarios recibidos fueron evaluados detenidamente por esta Superintendencia, luego de lo cual algunas de las observaciones contenidas en ellos fueron aceptadas total o parcialmente por encontrarse debidamente fundamentados y ser concordantes con el espíritu de la norma

consultada. Las observaciones aceptadas y cambios efectuados fueron los siguientes: **a)** Observación referente a establecer una mayor especificación de criterios, para la determinación del procedimiento a seguir luego de presentado un reclamo y la debida notificación de dicha determinación. A este respecto se incorporaron algunos parámetros a tomarse en cuenta para dicha determinación, con lo cual se persigue una limitación más eficiente de las reglas a seguirse en cada caso. No obstante lo anterior se hace la aclaración que aun con los nuevos parámetros incorporados, la especificación absoluta de parámetros a seguirse no se ha alcanzado ni se persigue alcanzar, en vista que dicha determinación absoluta se opone a la naturaleza del objeto de aplicación de la norma, es decir los reclamos de los usuarios. En igual forma se hicieron algunos cambios para dejar aun más claro, que la notificación de los reclamos, debe necesariamente contener la información referente al procedimiento que deberá seguirse en la tramitación de los mismos. **b)** Observación referente a excluir de la normativa propuesta algunas disposiciones que presentaban el carácter de medidas cautelares. A este respecto se eliminaron del articulado las normas que revestían dichas características, por considerarse que la naturaleza del instrumento a emitirse, no es el idóneo para contener medidas de esa naturaleza. **c)** Observación referente a ampliar el plazo mínimo para la audiencia de descarga. A este respecto se amplió dicho plazo en dos días con el fin de otorgar a los operadores, un plazo mayor para preparar debidamente sus argumentaciones. **d)** Observación referente a disminuir el plazo dentro del cual se debe emitir el informe técnico sobre los puntos en discordia y el plazo para resolver definitivamente sobre el reclamo. A este respecto, se disminuyó el plazo para emitir el informe técnico en veinte días, con el fin de imprimir celeridad al proceso; Pero se mantuvo el plazo para resolver definitivamente, por considerarse que el plazo señalado es necesario e indispensable para que el ente resolutor sea capaz de conocer a profundidad el informe técnico, delibere adecuadamente sobre el mismo y emita una decisión que en una forma eficiente, coherente, lógica, justa y legal; resuelva adecuadamente el conflicto planteado.

- XI. El resto de las observaciones contenidas en los comentarios recibidos, fueron rechazadas por no encontrarse debidamente fundamentadas y no ser concordantes con el espíritu de la norma consultada; Y en consecuencia, dichas observaciones no provocaron ningún cambio en el articulado propuesto originalmente para la norma en comento. Las observaciones rechazadas fueron: **a)** Observación referente al desconocimiento que los operadores tienen de la naturaleza o existencia del “Centro de Atención al usuario”. Se rechazó esta observación en vista que independientemente de la veracidad o no de la afirmación que la misma contiene, dicha observación no está directamente vinculada con la estructura sustantiva o procedimental de la norma consultada. **b)** Observaciones referentes a oscuridad de la norma consultada en cuanto a sus ámbitos material y temporal de aplicación, con el consecuente riesgo de duplicidad de trámites y reclamos. Se rechazaron estas observaciones en vista que un estudio a profundidad de la norma consultada, revela que la misma es suficientemente clara y completa en cuanto a la determinación de su ámbito temporal y material de aplicación. Además, debido a que las observaciones recibidas han sido formuladas en una forma muy genérica, no fue posible evaluar dicha norma a la luz de algún tipo de casuística específica expuesta, por no haberse expuesto ninguna. **c)** Observación referente a definir taxativamente el tipo de reclamos que se pueden interponer y a modificar los plazos generales de prescripción para la interposición de reclamos. Se rechazaron estas observaciones en vista que la definición taxativa de reclamos no es posible, pues la misma es contraria a la naturaleza propia de las controversias que sustentan los reclamos, las cuales son por definición infinitas. Por otro lado, de ninguna forma y bajo ningún respecto,

podrían modificarse normas de prescripción general en un instrumento jurídico como el que se ha consultado; pues el mismo es de una jerarquía inferior a las normas que contienen dichas reglas de prescripción. **d)** Observación referente a determinar el rol, atribuciones y potestades de las autoridades intervinientes en el trámite contenido en la norma consultada. Se rechaza esta observación en vista que la norma consultada, en conjunto con el resto de normas generales aplicables, ya han definido satisfactoriamente esos roles, atribuciones y potestades. **e)** Observación referente a incorporar dentro del procedimiento documentado por la norma consultada, la obligación de que la recolección de pruebas se haga en presencia de las partes intervinientes. Se rechaza esta observación en vista que uno de los principales objetivos de la norma consultada, es proveer un trámite ágil para la solución de reclamos; Y por lo tanto no es coherente ni práctico, incorporar a dicho trámite, una figura como la propuesta, que siendo propia del ámbito judicial y por estar destinada a velar rigurosamente por la adecuada satisfacción de un debido proceso formal, esta impregnada de formalismos y requisitos que colisionan con los objetivos propios de la norma consultada. Téngase presente, que sin perjuicio de que la norma consultada provee razonablemente de las básicas garantías procesales a las partes intervinientes; No es el objetivo básico de dicha norma, según antes se ha expresado, la formulación y regulación de un proceso eminentemente formal y riguroso en su plenitud, al estilo de los procesos judiciales. Lo anterior de ninguna forma ilegítima a la norma en comento, ya que todos los casos que se tramiten según sus disposiciones, son siempre sujetos de impugnación judicial según las reglas generales. **d)** observación referente a definir el recurso del que se dispondrá, en caso de estar en desacuerdo con una resolución que se emita conforme a las disposiciones de la norma consultada, para recurrir de dicha resolución. Se rechaza esta observación en vista que el texto de la norma consultada, es suficientemente claro y específico y no deja lugar a dudas, respecto de los recursos que se otorgan a las partes para impugnar la resolución final que se emita en el respectivo procedimiento.

- XII. Acorde a las consideraciones anteriores, se ha establecido claramente que la norma consultada ha finalizado satisfactoriamente su procedimiento consultivo; Y esto último es indicio que la misma, además de haberse fortalecido mediante el aporte de elementos prácticos y jurídicos realizados por algunos de los entes que principalmente se verán regidos por ella, se reconoce como un mecanismo viable para alcanzar plenamente los objetivos para los que fue creada; Por todo lo cual es procedente emitir dicha norma en legal forma.

**POR LO TANTO:**

Con fundamento en todos los aspectos legales y reales antes señalados; Con plenas facultades legales y en cumplimiento directo de sus fines, esta Superintendencia General emite el instructivo denominado **PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO** en los términos siguientes:

## **CAPITULO I ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **Art. 1. Ámbito de aplicación.**

El presente procedimiento regirá los reclamos interpuestos por usuarios finales ante SIGET, contra operadores prestadores del servicio de distribución y/o comercialización de energía eléctrica, que en adelante se denominaran operadores, derivados de las condiciones técnicas y/o económicas de la prestación del servicio, siempre que:

1. Se haya agotado previamente el reclamo ante el operador prestador del servicio, de acuerdo a las instancias establecidas en el “PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA”.
2. No sea aplicable la “NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES”.
3. No resulte necesaria la intervención de perito, en los términos que se señalan en el artículo 3 de este Procedimiento.
4. No se hayan iniciado procedimientos, reclamos o denuncias entre las mismas partes y en relación con la misma pretensión o los mismos hechos ante otra autoridad administrativa como el respectivo organismo de Protección al consumidor o ante el Órgano Judicial.
5. No exista un acuerdo, acto o decisión previa adoptada por SIGET, El organismo de protección al consumidor o el Órgano Judicial, que ponga fin a un procedimiento, reclamo o denuncia que involucrare a las mismas partes y versare sobre la misma pretensión o los mismos hechos que el reclamo interpuesto.

## **CAPITULO II DEL PROCEDIMIENTO**

### **Art. 2. Requisitos.**

La presentación de la solicitud podrá hacerse por escrito, por cualquier otro medio electrónico o ante el Centro de Atención al Usuario de SIGET, y contendrá al menos los requisitos siguientes:

- a. Nombre y datos que permitan la identificación del usuario reclamante y en su caso, los mismos datos del Representante Legal o Apoderado, acompañando los documentos que comprueban tales calidades. *Para la interposición del reclamo se presume la representación de un cónyuge por el otro y de los ascendientes y descendientes en línea directa.*

- b. Identificación del operador contra quien se interpone el reclamo.
- c. Constancia de la interposición de dicho reclamo ante el operador correspondiente y su resultado, o manifestación de la negativa del operador a recibir y resolver el reclamo.
- d. Motivo del reclamo, con una breve narración de los hechos que sirvan de fundamento a lo solicitado o antecedentes de los mismos.
- e. Presentación y determinación de medios probatorios que el usuario estime necesario aportar para respaldar su reclamo.
- f. Lugar para recibir notificaciones y cualquier medio tecnológico accesible para estos efectos como fax, dirección de correo electrónico o teléfono.

Para la interposición del reclamo, podrá utilizarse un formulario modelo que elaborará la Gerencia de Electricidad por medio del Departamento de Fiscalización y Control de esta Superintendencia.

Si el reclamo fuese deficiente o faltaren requisitos, se prevendrá al solicitante para que dentro del tercer día hábil subsane la omisión.

### **Art. 3. Intervención de perito y remisión a procedimiento de solución de conflictos**

El reclamo interpuesto se remitirá juntamente con los antecedentes contenidos en el expediente formado en el Centro de Atención al Usuario al Departamento de Fiscalización y Control, quien examinará de forma preliminar la pretensión y razonadamente evaluará su forma de tramitación según sea su naturaleza. En caso que se determine la procedencia de la contratación de un perito, ya sea por la complejidad del conflicto, el monto reclamado u otras razones técnicas pertinentes, lo fundamentará, tomando como base las circunstancias específicas de cada caso en relación con los parámetros señalados, en un plazo máximo de tres días hábiles.

En dicho caso, el trámite se seguirá conforme al procedimiento de la Ley General de Electricidad, y los costos de contratación y determinación de los honorarios del perito se registrarán por lo dispuesto en la “NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES”.

### **Art. 4. Registro del reclamo.**

Si se determinare la improcedencia de intervención de un perito, se verificará de inmediato el registro del reclamo, formándose con el mismo, a efectos de su tramitación, un expediente numerado, foliado y fechado en forma correlativa en la Gerencia de Electricidad, por medio del Departamento de

Fiscalización y Control, el cual será responsable de la tramitación del reclamo hasta su resolución y notificación a las partes.

#### **Art. 5. Notificación al operador**

Una vez determinada la forma de tramitar un reclamo, se emitirá resolución ordenando el inicio del procedimiento correspondiente, la cual deberá ser debidamente notificada al operador.

#### **Art. 6. Suministro mientras dure el procedimiento.**

La interposición de un reclamo y la aplicación del presente procedimiento al mismo, no exime de la obligación de pagar las cantidades correspondientes al periodo objeto del reclamo y a los meses posteriores a aquel que dio lugar a la acción. Para la estimación del pago se tomará como base el promedio de los cobros de los últimos seis meses tanto para el mes objeto de la acción como para los meses subsiguientes. En la resolución final, se efectuarán los ajustes necesarios.

#### **Art. 7. Audiencia de descargo.**

En la notificación al operador de la resolución que inicia el procedimiento, se dará audiencia al mismo para que dentro del plazo que se fije, el cual será de cinco días hábiles como mínimo y diez días hábiles como máximo, presente todas las circunstancias de hecho y de derecho y aporte las pruebas que estime necesarias para la resolución del reclamo, bajo el apercibimiento de adoptar dicha resolución con los elementos que obren en el expediente.

#### **Art. 8. Audiencia de conciliación.**

En cualquier momento durante la tramitación del reclamo, la Gerencia de Electricidad por medio del Departamento de Fiscalización y Control podrá llamar a las partes a audiencias de conciliación.

De la audiencia de conciliación se levantará acta haciendo una relación abreviada de lo ocurrido y lo expresado por las partes. El acta será firmada por las partes y por el integrante del citado Departamento que presida la audiencia. Si se lograra un acuerdo conciliatorio, se dejará constancia en el acta de su contenido, que tendrá los mismos efectos que los de una resolución final. Si no hubiera acuerdo entre las partes, en el acta se hará constar esta circunstancia, sin expresión de causas.

#### **Art. 9. Informes y dictámenes**

El Departamento de Fiscalización y Control podrá solicitar la producción de informes u otras medidas de prueba así como dar audiencias o efectuar traslados.

Para ello podrá requerir a terceros las opiniones técnicas que considere pertinentes o realizar las investigaciones de campo respectivas, con el fin de obtener los elementos que le permitan analizar la información proporcionada.

Asimismo, podrá requerir a la Asesoría Jurídica los informes y dictámenes que considere necesarios para resolver conforme a Derecho.

**Art. 10. Informe a la Gerencia de Electricidad.**

Luego de registrado y notificado el reclamo, concedida la audiencia al operador y resueltas y realizadas las audiencias de conciliación y las medidas de prueba que se estimaren necesarias, el Departamento de Fiscalización y Control realizará un análisis de los extremos planteados por las partes y de aquellos aspectos técnicos que estime pertinente para establecer responsabilidades y consignará sus hallazgos y conclusiones en un informe. Dicho informe deberá emitirse en un plazo no mayor a 40 días hábiles después de emitida la resolución que inicio el respectivo procedimiento.

**Art. 11. Resolución final.**

La SIGET, contará con quince días hábiles después de rendido el mencionado informe para resolver sobre los asuntos que se le hayan encomendado y emitir su resolución final.

**Art. 12. Inconformidad.**

Si las partes estuvieren en desacuerdo con la resolución final emitida, queda expedita la vía para interponer los recursos de revisión (contemplado en el artículo 102 del Reglamento de la Ley General de Electricidad) y apelación (contenido en el artículo 13 de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones) de forma sucesiva respectivamente o directa este último.

**Art. 13. Vigencia.**

El presente instructivo entrara en vigencia ocho días hábiles después de su publicación.

Licenciado Jorge Isidoro Nieto Menéndez  
Superintendente