

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD
DE QUE SE REGULE EL DELITO DE FRAUDE ELÉCTRICO**

CLAUDIA MARIA SAGASTUME CASTELLANOS

GUATEMALA, JULIO DE 2018

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD
DE QUE SE REGULE EL DELITO DE FRAUDE ELÉCTRICO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

CLAUDIA MARIA SAGASTUME CASTELLANOS

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, julio de 2018

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL I: Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II: Lic. Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV: Br. Jhonathan Josué Mayorga Urrutia
VOCAL V: Br. Freddy Noé Orellana Orellana
SECRETARIO: Lic. Fernando Antonio Chacón Urizar

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

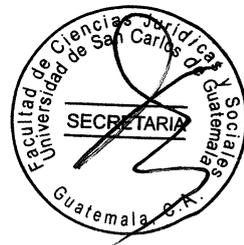
Presidente: Lic. Guillermo Augusto Menjívar Juárez
Vocal: Lic. Gladys Yolanda Albeño Ovando
Secretario: Lic. Marco Tulio Escobar Herrera

Segunda Fase:

Presidenta: Licda. Maida Elizabeth López Ochoa
Vocal: Lic. Eduardo Chinchilla Girón
Secretario: Lic. Héctor Raúl Orellana Alarcón

RAZÓN: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis". (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

LIC. SERGIO AMADEO PINEDA CASTANEDA
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 4418



Guatemala, 15 de junio de 2016.



Dr. William Enrique López Morataya
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad de Guatemala

Doctor López Morataya:

En atención a la resolución de fecha siete de agosto de dos mil catorce, emitida por la Unidad de Asesoría de Tesis de la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la cual fui nombrado asesor de tesis de la bachiller CLAUDIA MARIA SAGASTUME CASTELLANOS, sobre el tema intitulado **“LA PROTECCION DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EL DELITO DE FRAUDE ELECTRICO”** rindo a usted el siguiente dictamen:

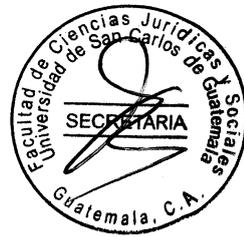
El contenido científico y técnico de la tesis es adecuado, en virtud de que la investigación estableció la posibilidad y conveniencia de crear dentro del ordenamiento penal guatemalteco, la figura del fraude eléctrico con el objeto de proteger a los usuarios de la electricidad.

El trabajo de investigación determina la necesidad de crear un marco normativo en materia de electricidad, dentro del derecho penal y que tengan por objeto proteger a la sociedad de abusos cometidos por las empresas que suministran el servicio eléctrico.

Los métodos de investigación utilizados en la elaboración de la tesis son:

21 calle 7-70 Zona 1, Centro Cívico, Palacio de Justicia
Guatemala, Guatemala
Tel. 24267000

LIC. SERGIO AMADEO PINEDA CASTANEDA
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 4418



Método Científico: al determinar que existen derechos de los usuarios o consumidores en términos generales y en forma específica que no se cumplen y no hay mecanismos de control y sanción contra abusos en los cobros cometidos por las empresas que prestan el servicio eléctrico.

Método Inductivo: mediante un razonamiento sistemático, partiendo de una verdad particular, se analizó la doctrina, la ley y el derecho comparado, hasta ubicar en el conocimiento general la necesidad de crear dentro del ordenamiento penal guatemalteco la figura del fraude eléctrico.

Método Histórico: para conocer los antecedentes históricos sobre legislación relacionada al fraude eléctrico y antecedentes históricos de abusos a usuarios y consumidores de la electricidad por parte de las empresas que prestan ese servicio.

La redacción y el contenido de la investigación son adecuadas para este trabajo de tesis. Las conclusiones y recomendaciones que se desprenden de esta investigación son adecuadas ya que para su elaboración se tomó en cuenta el contenido esencial de cada capítulo del trabajo de tesis, y la bibliografía consultada es abundante, actualizada y adecuada.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la tesis reúne los requisitos de forma y de fondo que se establecen en el artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

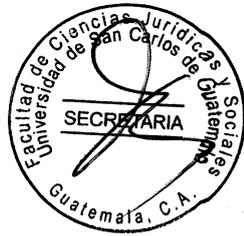
En consecuencia, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, al considerar que el contenido científico y técnico, los métodos y técnicas, la redacción, conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada, son adecuados, por lo que el trabajo puede ser objeto de revisión y posteriormente aprobación.

Sin otro particular me suscribo de usted.


Lic. Sergio Amadeo Pineda Castañeda
Abogado y Notario
Colegiado Activo: 4418

Sergio Amadeo Pineda Castañeda
Abogado y Notario

21 calle 7-70 Zona 1, Centro Cívico, Palacio de Justicia
Guatemala, Guatemala
Tel. 24267000



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
 Guatemala, 28 de febrero de 2017.

Atentamente, pase a el LICENCIADO ELMER ERASMO BELTETON MORALES, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de la estudiante CLAUDIA MARIA SAGASTUME CASTELLANOS, intitulado: "LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EL DELITO DE FRAUDE ELÉCTRICO."

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título del trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual establece: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".

LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
 JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS

cc.Unidad de Tesis
 RFOM/darao.

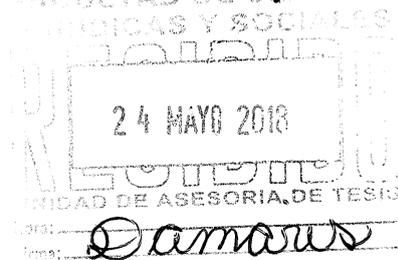


Lic. Elmer Erasmo Belletón Morales
Abogado y Notario
Colegiado 7645



Guatemala 24 de mayo del año 2018

Lic. Roberto Fredy Orellana Martínez
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho



Licenciado Orellana Martínez:

Tengo el agrado de informar que en cumplimiento del nombramiento recaído en mi persona de fecha veintiocho de febrero del año dos mil diecisiete, procedí a la revisión del trabajo de tesis de la alumna **CLAUDIA MARIA SAGASTUME CASTELLANOS**, que se denomina: **"LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EL DELITO DE FRAUDE ELÉCTRICO"**. Después de la revisión encomendada, le doy a conocer lo siguiente:

1. El trabajo desarrollado por la alumna tiene un contenido científico y técnico, además la ponente utilizó la legislación y doctrina acordes, redactando la misma de forma adecuada, empleando un lenguaje apropiado y cumpliendo con los requisitos mínimos y exigencias contenidas en la legislación universitaria, siendo de importancia tipificar el delito de fraude eléctrico en la legislación penal guatemalteca.
2. Se utilizó una metodología que se ajustó a los requerimientos del trabajo de tesis. Los métodos que se emplearon fueron: analítico, con el que se señaló el delito de fraude eléctrico; el sintético, indicó la problemática actual; el inductivo, dio a conocer su falta de regulación, y el deductivo, estableció la necesidad de que se regule en la legislación penal. Se utilizaron las siguientes técnicas de investigación documental y de fichas bibliográficas.
3. La redacción utilizada es la adecuada, siendo los objetivos determinantes para dar a conocer los problemas que se han generado en el país por la falta de sanciones al fraude eléctrico. La hipótesis formulada fue comprobada, dando a conocer la imperante necesidad de tipificar en la legislación penal el delito de fraude eléctrico.
4. El tema de la tesis es una contribución científica y de útil consulta tanto para profesionales como para estudiantes, en donde la ponente señala un amplio contenido relacionado con el tema investigado. En relación a las conclusiones y recomendaciones, las mismas fueron redactadas de manera clara y sencilla. Se empleó la bibliografía adecuada y de actualidad. A la sustentante le sugerí diversas enmiendas a su introducción y capítulos, encontrándose conforme en su realización, siempre bajo el respeto de su posición ideológica.

Lic. Elmer Erasmo Belletón Morales
Abogado y Notario

Lic. Elmer Erasmo Beltetón Morales
Abogado y Notario
Colegiado 7645



La tesis que se desarrolló por la sustentante efectivamente cumple con los requisitos que establece el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que pueda continuar con el trámite correspondiente, para evaluarse posteriormente por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Atentamente.

Lic. Elmer Erasmo Beltetón Morales
Abogado y Notario
Lic. Elmer Erasmo Beltetón Morales
Revisor de Tesis
Colegiado 7645



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 30 de mayo de 2018.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante CLAUDIA MARIA SAGASTUME CASTELLANOS, titulado LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EL DELITO DE FRAUDE ELÉCTRICO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RFOM/cpchp.





DEDICATORIA

A DIOS:

Hacedor de la vida, fuente de sabiduría y pilar fundamental en mi arduo camino terrenal y espiritual. Mi refugio y pronto auxilio. Digno de toda honra y adoración.

A MIS PADRES:

Cesar Edwin Sagastume Cordón y Vilma Castellanos de Sagastume, reciban este triunfo como una pequeña muestra de gratitud, ya que no obstante de haberme dado la vida, realizaron toda clase de esfuerzos para que yo pudiera salir siempre adelante, los amo. Dios los bendiga.

A MI ESPOSO:

Ludwig Hoffens Rivera, gracias por tu apoyo incondicional en todo momento, por hacer toda clase de esfuerzos, por ayudarme y por impulsarme siempre a lograr mis metas, esperando te sientas orgulloso de mi. Te bendigo en el nombre de Jesús.

A MI HIJA:

Samantha Hoffens Sagastume, quien es mi inspiración para ser mejor cada día, pidiendo a Dios la cuide y guarde, esperando se sienta orgullosa de su mamá.



A MIS HERMANOS:

Juan Carlos, Vilma Maricela y Karla
María, infinitas gracias por su apoyo
incondicional, los amo.

A MIS SOBRINAS:

María Fernanda, Daniela Melissa y
María Paula.

A MIS AMIGOS:

Elmer, Vanessa y Carlos.

A:

La Universidad de San Carlos de
Guatemala y especialmente a la
Facultad de Ciencias Jurídicas y
Sociales.

ÍNDICE



Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Derecho de consumo y su relación con el derecho penal.....	1
1.1. Conceptualización.....	1
1.2. Principios del derecho de consumo.....	2
1.3. Marco jurídico nacional de protección de los derechos humanos de los consumidores.....	9
1.4. Marco jurídico internacional de protección de los derechos de los consumidores.....	26
1.5. Relación del derecho de consumo con el derecho penal.....	29
1.6. Ley penal.....	30
1.7. Características de la ley penal.....	32
1.8. Formas de la ley penal.....	33
1.9. Especies de la ley penal.....	35

CAPÍTULO II

2. El delito de fraude eléctrico en la doctrina y la legislación comparada.....	37
2.1. La electricidad.....	37
2.2. Protección a los usuarios de la electricidad.....	43
2.3. Análisis comparativo.....	44
2.4. El fraude.....	66
2.5. Definición de fraude.....	70
2.6. Tipos de fraude más comunes que existen.....	71



CAPÍTULO III

3. El fraude eléctrico en el Código Penal guatemalteco y la realidad nacional.....	75
3.1. Código Penal.....	75
3.2. El fraude eléctrico en la sociedad guatemalteca.....	78
3.3. Intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).....	83

CAPÍTULO IV

4. Regulación del delito de fraude eléctrico en el Código Penal guatemalteco.....	85
4.1. El delito.....	85
4.2. Clasificación del delito.....	88
4.3. Ente que realiza la persecución de los delitos.....	89
4.4. Ventajas y desventajas de la regulación del delito de fraude eléctrico.....	91
4.5. Regulación en el Código Penal de un marco normativo que establezca ilícitos derivados de los servicios de energía eléctrica.....	92
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	103



INTRODUCCIÓN

El tema fue elegido para dar a conocer la importancia de proteger a los usuarios de la electricidad y la necesidad de que se regule el delito de fraude eléctrico en la legislación penal vigente, siendo fundamental el análisis de las relaciones y consecuencias jurídicas que se suscitan entre los proveedores de bienes y servicios de electricidad dentro del derecho de consumo.

En virtud de que las sociedades avanzan a través de la implementación de formas modernas para el diario vivir en el caso de la electricidad, es necesario que se implementen comisiones a través del Organismo Legislativo que estudien las conductas que se suscitan en la realidad como producto del uso del servicio eléctrico para su regulación en la legislación penal.

El Estado de Guatemala, debe cumplir sus obligaciones de brindar seguridad y certeza jurídica a los ciudadanos a través de leyes que resuelvan conflictos y principalmente que resguarden la situación de abuso que conforme la realidad están viviendo los guatemaltecos, y con ello regular las conductas ilícitas a las que se ve sometida, especialmente en el fraude o estafa eléctrica, derivado del servicio que se proporciona en relación a la prestación de servicios eléctricos.

Los objetivos de la tesis establecieron que se hace necesaria la creación de un marco normativo penal acorde a la realidad actual en materia de electricidad, para así combatir los abusos a los cuales se ven sometidos los usuarios de esta clase de servicios, debido a que no existe una intervención eficaz por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Existen en el Código Penal ilícitos penales derivados de los servicios eléctricos, pero los mismos se tornan no positivos, por cuanto existen circunstancias peculiares que ameritan una regulación técnica y específica, especialmente en el caso de la estafa eléctrica o fraude eléctrico.



El delito de fraude eléctrico no se encuentra regulado en el código Penal, a pesar de que actualmente se suscitan numerosos hechos constitutivos de delito, así como distintas conductas que han quedado impunes frente a la inexistencia de una legislación inadecuada al respecto.

En el Código Penal guatemalteco se encuentran reguladas algunas figuras delictivas que tienen relación con los supuestos que estipula el delito de fraude eléctrico, sin embargo, su carácter generalizado no permite un encuadramiento eficaz para una persecución y mucho menos para una sanción, siendo necesario que se realicen reformas al Código Penal y de preferencia que se cree un marco normativo tal y como se comprobó con la hipótesis formulada, para que se regulen los supuestos por medio de los cuales se puede cometer el delito de fraude eléctrico, especialmente para proteger efectivamente a la ciudadanía de los actos delictivos que se cometen en la actualidad por parte de las empresas de energía eléctrica.

Los métodos utilizados durante el desarrollo de la tesis fueron los siguientes: analítico, sintético, inductivo y deductivo, así como también las técnicas de investigación documental y bibliográfica con las cuales se recolectó la información necesaria y relacionada con el tema investigado.

El desarrollo de los capítulos se realizó de la siguiente manera: en el primer capítulo, se señaló el derecho de consumo y su relación con el derecho penal; en el segundo capítulo, se indica el delito de fraude eléctrico en la doctrina; en el tercer capítulo, se analiza el fraude eléctrico en el Código Penal guatemalteco y la realidad nacional; y en el cuarto capítulo, se estudia la importancia de regular el fraude eléctrico en el Código Penal.

Los legisladores deben considerar realizar estudios técnicos que conlleven evaluar la situación en que se encuentran los usuarios de los servicios de electricidad para determinar en base a ello los perjuicios que se les ocasiona, para así crear un marco normativo jurídico-penal para combatir el delito de fraude eléctrico.

CAPÍTULO I



1. Derecho de consumo y su relación con el derecho penal

A través del avance que se ha experimentado en materia de consumo y que tiene sus antecedentes más remotos en el comercio, así como en la forma como operaba el mismo, desde el trueque o intercambio de bienes, la expansión del consumo en masas ha provocado que los proveedores de bienes o servicios creen mecanismos para aumentar sus ganancias, produciéndolos masificados, sin embargo, esto también trae sus consecuencias.

1.1. Conceptualización

El derecho de consumo es el conjunto de normas que tienden al restablecimiento de la libertad contractual o libertad privada y a la libre prestación del consentimiento en una economía de mercado. Es decir, a la válida declaración de voluntad unida a la noción de equilibrio. Las normas que se regulan dentro del derecho de consumo se han creado para brindar una protección de los intereses jurídicos.

El derecho del consumo: “Es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.”¹

¹ Acevedo Peñate, Ángel Eduardo. **Nociones de derecho de consumo.** Pág. 211.



1.2. Principios del derecho de consumo

Los derechos que le asisten a los consumidores como lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala tienen carácter irrenunciable, porque ningún vendedor puede imponérselos a los consumidores o usuarios, y esto es todo ámbito en donde se produce esta protección, es decir, en el ámbito de la salud, seguridad, información, reparación de los daños y perjuicios ocasionados, etc.

De conformidad con las directrices a nivel internacional que rigen el derecho de los consumidores, los principios que se señalan son los siguientes:

- a) Derecho a la protección de la salud y seguridad: “A través de este principio se garantizará que ningún producto, actividad o servicio puesto en el mercado tendrá riesgo para la salud o seguridad del consumidor o usuario y en caso de que existan artículos que sin ser peligrosos puedan no ser recomendables para algunos usuarios, siendo obligatorio informar en el etiquetado de los riesgos sus consecuencias y la forma de evitarlos”.²

Este principio en forma específica regula:

- La prohibición de aditivos no autorizados expresamente.

² Roldán Casabona, Carlos María. **El poder informático y seguridad jurídica**. Pág. 78.



- La prohibición de almacenamiento de productos tóxicos en locales y transporte de alimentos y bebidas.
 - El control de los productos tóxicos o venenosos.
 - La prohibición de la venta a domicilio de bebidas y alimentos.
 - La regulación de las condiciones de venta ambulante.
 - El control de los productos manufacturados que afecten la seguridad física de las personas y el retiro de los productos que supongan un riesgo previsible para la salud de las personas.
- b) Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales: este es otro principio y se refiere a un ámbito bastante extenso, es decir, no tiene límites, en virtud de que se trata de los aspectos económicos y sociales que son de gran magnitud principalmente en el área del derecho de consumo. Entre otros factores que encierra este principio también se encuentra la reparación de los daños que se haya sufrido como consecuencia de la adquisición de bienes o la prestación de servicios.

A través de este principio se brinda protección especialmente a la economía doméstica. Se trata de garantizar que la publicidad, promociones y ofertas, los



sorteos, las cláusulas de los contratos y las garantías de los productos no le engañen.

También, a través de la publicidad de la protección que se produce por medio de este principio, se señala un impacto social, que trata de influir en el comportamiento de los consumidores, pero esta influencia puede ser positiva, pues en caso contrario, opera la protección legal que se regula o que se debe regular al respecto.

Es por ello, que en varias leyes se establece que en las cláusulas de los contratos se deben cumplir una serie de requisitos, entre los que señalan los siguientes:

- Tienen que ser claras, concretas, sencillas y fácilmente comprensibles.
- Cuando hay duda en la interpretación de alguna cláusula se resolverá en contra del suministrador.
- Salvo que se renuncie, hay una obligación de entregar recibo, justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente desglosado.
- No deberán contener ninguna clase de limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor o usuario.



- No podrá imponerse la renuncia a los derechos del consumidor y usuario reconocidos en la ley.

- Prevalecerán las cláusulas particulares frente a las generales, siempre que aquéllas sean más beneficiosas que éstas.

Por lo anterior, lo que garantiza como mínimo el cumplimiento de este derecho es:

- La reparación sin ningún costo de los defectos de fabricación.

 - Si la reparación no lo arregla, a que se cambie la cosa comprada por otra igual o a que se devuelva el dinero pagado.

 - Tener un servicio técnico y que los repuestos duren un cierto tiempo.
- c) Derecho a la información: no menos importante y con fines de prevención es el derecho a la información que tienen los consumidores o usuarios. Este principio indica que es el derecho que se tiene en calidad de consumidores o usuarios a saber y conocer suficientemente en cuanto a las características reales de los productos y servicios que ofrecen y ese conocimiento debe ser de forma directa e inmediata.

Los fabricantes están obligados a indicar: nombre genérico o marca comercial, naturaleza del producto, composición, categoría, cantidad, precio de venta al



público, fecha de caducidad e instrucciones de uso o consumo. Por otra parte el derecho a la información supone la facultad del consumidor de acudir a las oficinas de información públicas. Estas oficinas tienen el siguiente cometido:

- Informan, ayudan y orientan al consumidor para ejercer adecuadamente su derecho.

 - Facilitan direcciones de organizaciones, centros y organismos relacionados con el consumo.

 - Realizan charlas, cursos y otras actividades para formar y educar en temas de consumo.

 - Reciben quejas y reclamaciones, intentando mediar para obtener su resolución, remitiéndolas a los organismos que correspondan.
- d) Derecho a la educación y formación en materia de consumo: “Aparte del derecho a la información que tienen los consumidores o usuarios como parte de los principios que han sido el fundamento para fortalecer el derecho de consumo, se encuentra el derecho a la educación y formación en materia de consumo. Es necesario formar a la ciudadanía para adquirir hábitos saludables para que puedan acceder con mayor libertad a los bienes del mercado, utilizarlos de manera más racional y evitar riesgos. Para hacer funcionar este principio, es muy importante la intervención del Estado y de los medios de comunicación públicos, las asociaciones de consumidores, las



oficinas de información al consumidor y la educación escolar que son instrumentos fundamentales para ello”.³

- e) Derecho de representación, consulta y participación: este derecho tiene carácter colectivo y se materializa precisamente a través de la conformación de asociaciones de consumidores o usuarios que para el caso de Guatemala, la situación de organización y participación de los ciudadanos agrupados legalmente no ha sido claramente explotada, todo lo cual va en perjuicio de los propios consumidores o usuarios, pues no se han unificado para determinado asunto, como pudiera ser la organización para velar por los derechos en cuanto a los abusos cometidos por las empresas de electricidad en Guatemala, que hubiera sido muy positivo. Se ha establecido este derecho bajo el principio de que es casi imposible que cada consumidor pueda dar su opinión de manera individual ante cualquier conflicto que afecte al colectivo.
- f) Derecho a obtener protección ante cualquier situación que cause inferioridad, subordinación o indefensión: este derecho tiene importancia porque pretende equiparar la desigualdad material o económica que existe entre consumidores o usuarios, frente a los proveedores de bienes o servicios. A través del mismo, se establecen acciones que deberán adoptar los poderes públicos que permitan a los consumidores estar en condiciones de mayor igualdad y dentro de los fundamentos se pueden señalar los siguientes:

³ **Ibid.** Pág. 260.



- Campañas de orientación al consumo y campañas de control de calidad.

- Análisis de las reclamaciones o quejas que impliquen obligaciones innecesarias de aportar datos, trámites sin utilidad para el consumidor con costos desproporcionados, limitaciones abusivas de garantías, controles, repuestos o reparaciones y dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio.

- Derecho a la reparación de los daños y perjuicios que se le causen.

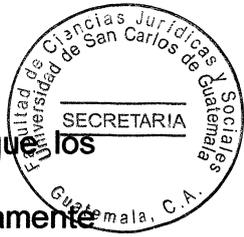
En el caso de haber sido víctima de un engaño, fraude o similar, se tiene derecho a recibir una compensación por ello. Todos los consumidores o usuarios tienen derecho a que se les indemnice por los daños y perjuicios que se le ocasionen, salvo que el daño se deba exclusivamente a una mala utilización por parte de los usuarios o consumidores. Así, se utiliza el producto sin seguir las instrucciones indicadas por el fabricante, la responsabilidad es únicamente de los consumidores o usuarios y no se podrá en todo caso, exigir compensación del daño.

La vía más eficaz para conseguir una rápida respuesta a los conflictos de consumo que se plantean es el arbitraje que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas de consumo: el comprador y el vendedor. Este mecanismo es utilizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.



1.3. Marco jurídico nacional de protección de los derechos de los consumidores

- a) Constitución Política de la Republica de Guatemala: se refiere a la libertad de industria y empresa o comercio, regula aspectos relacionados con la salud, seguridad y la protección de las personas como un deber común y esencial para el Estado. Se encuentra fundamentado en los artículos 2, 4, 44 y 119 inciso i) de la Carta Magna.
- b) Ley de Protección al Consumidor y Usuario: se convierte en la actualidad en una normativa de importancia y a pesar de que la Constitución Política de la República, llevaba implícita en las normas anteriormente citadas, la conformación de una normativa específica, la misma se encuentra vigente desde el año mil novecientos ochenta y seis, es hasta el año dos mil tres en que se crea esta normativa. A pesar de que en el tema de la protección de los usuarios de la electricidad, principalmente en el ámbito penal no se establece nada al respecto en forma específica, a continuación se describen algunas de las normas más importantes:
- Artículo 1. Objeto. “Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público”. En tal sentido, se reconoce la desigualdad de condiciones entre los proveedores y los consumidores,



haciendo esta normativa eminentemente tutelar a estos últimos, por lo que los usuarios de la electricidad deberían contar con leyes que garanticen no únicamente este principio, sino la defensa real de sus intereses.

- Artículo 2. **Ámbito de aplicación.** “Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo”. Es importante resaltar que todos los actos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios deben ser regulados por la ley, siendo necesario un verdadero disuasivo para los infractores de graves injusticias específicamente en los cobros del consumo eléctrico.

- Artículo 3. **Definiciones.** “Para los efectos de esta ley se entenderá por: a) **Anunciante:** Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad. b) **Bienes:** Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables. c) **Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público o



privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza d)

Contratos de Adhesión: Son aquellos cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. e) Oferta: Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento. f) Promoción: Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta. g) Proveedor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa. h) Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios. i) Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor. j) Servicios Públicos: Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte, cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por

medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios. k) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado. l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley”. Es necesario para la correcta aplicación de la ley definir con claridad los sujetos que intervienen en los actos.

- Artículo 4. Derechos de Consumidores y Usuarios. “Sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios: a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. b) La libertad de elección del bien o servicio. c) La libertad de contratación. d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor. f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada. g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el



producto en el establecimiento comercial respectivo. h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido. i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado” Son muchos los derechos que tienen los consumidores y/o usuarios, sin embargo, aun con las leyes existentes no parece ser un derecho positivo, especialmente en relación al uso de la electricidad, ya que en muchos casos no se puede entender claramente el método que utiliza el proveedor para determinar o medir el consumo eléctrico, lo que se traduce en errores y cobros excesivos sin justificación, etc.

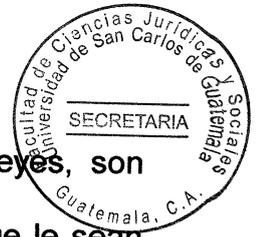
- Artículo 5. Obligaciones. “Son obligaciones del consumidor o usuario: a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato. b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas. c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios”. Los usuarios tienen la obligación de pagar por los servicios eléctricos, pero no están obligados a pagar más de lo que se



consume o usa, es por ello que deben protegerse de fraudes en el cobro de dicho servicio.

- Artículo 6. Organizaciones. “Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor”. Además, tienen que contar con organizaciones que defienden los derechos de los consumidores y/o usuarios, ello es importante ya que el fraude eléctrico no se presenta en casos aislados, sino por muchas personas que solo hacen quejas que no llegan a resultados reales, y es una práctica continua desde tiempo atrás y en los diferentes departamentos del país.

- Artículo 14. Derechos. “Son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país: a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan. b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados. c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios. d) Los demás que establecen las leyes del país”. A pesar de ser un derecho tutelar al consumidos y/o usuario, no se pretende crear injusticias para ninguno de los actores.



- Artículo 15. Obligaciones. "Sin perjuicio de las contenidas en otras leyes, son obligaciones de los proveedores: a) Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto a nacionales como a internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte. b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios. c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee. d) Cumplir con las leyes tributarias del país. e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley. f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público. g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador. h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura. i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos. j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados. k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor. l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se



le ofrecen por medio de la publicidad. m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros. n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA). o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales. p) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio. q) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente. r) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración. s) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud. t) Resarcir al consumidor y/o



usuario de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente ley o de otras vigentes del país que sean aplicables. u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio. v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna. w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente. x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables. Esta ley se rige por el funcionamiento de un ente administrativo que emana o depende del Ministerio de Economía como lo es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario”.

Los proveedores tienen obligaciones legales para los consumidores, algunas deberían tener sanciones de tipo penal, ya que su incumplimiento es un delito.

- c) Código Civil: esta normativa tiene carácter general para efectos de determinar la solución jurídica a los conflictos que se generan con ocasión de los servicios que se prestan a los consumidores o usuarios, principalmente porque en forma generalizada estos se derivan de una forma de contratación.

Se encuentra contenido en el Decreto Ley 106, y dentro de las normas más importantes en el derecho de consumo, se encuentran las siguientes:



- Artículo 1. "Personalidad. La personalidad civil comienza con el nacimiento y termina con la muerte; sin embargo, al que está por nacer se le considera nacido para todo lo que le favorece, siempre que nazca en condiciones de viabilidad".

- Artículo 8. "Capacidad. La capacidad para el ejercicio de los derechos civiles se adquiere por la mayoría de edad. Son mayores de edad los que han cumplido dieciocho años. Los menores que han cumplido catorce años son capaces para algunos actos determinados por la ley".

- Artículo 1251. "El negocio jurídico requiere para su validez: capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, consentimiento que no adolezca de vicio y objeto lícito".

- Artículo 1254. "Toda persona es legalmente capaz para hacer declaración de voluntad en un negocio jurídico, salvo aquéllas a quienes la ley declare específicamente incapaces".

- Artículo 1255. "La incapacidad relativa de una de las partes no puede ser invocada por la otra en su propio beneficio, si oportunamente la hubiere conocido".

- Artículo 1264. "Será ineficaz el consentimiento prestado por violencia o intimidación".



- Artículo 1517. “Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación”.

- Artículo 1520. “Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas. Contrato de adhesión. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuesta”.

- Artículo 1593. “Cuando los términos o conceptos del contrato son claros y no dejan lugar a duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas. Si las palabras fueren diferentes o contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerá ésta sobre aquéllas”.

- Artículo 1594. “Por muy generales que sean los términos en que aparezca redactado un contrato, no deberán entenderse comprendidos en él, cosas distintas y casos diferentes de aquellos sobre los que los interesados se propusieron contratar”.



- Artículo 1595. “Las frases y palabras que puedan interpretarse en diverso sentido, deben entenderse en aquel que sea más conforme con la materia del contrato”.

- Artículo 1596. “Si alguna cláusula permitiere diversos o contrarios sentidos, deberá entenderse en el más adecuado para que produzca efecto”.

- Artículo 1597. “Cuando dos o más cláusulas se contradigan entre sí, de tal manera que sea imposible su coexistencia, prevalecerá la cláusula o las cláusulas que sean más conformes con la naturaleza del contrato y con la intención de las partes”.

- Artículo 1598. “Las cláusulas de los contratos se interpretarán las unas por las otras, atribuyendo a las dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas”.

- Artículo 1599. “Las cláusulas ambiguas se interpretarán con arreglo a lo que el uso y la costumbre determinan en el lugar en que el contrato se haya otorgado”.

- Artículo 1600. “Las cláusulas oscuras, ambiguas o contradictorias de un contrato, insertas en modelos o formularios preparados de antemano por uno de los contratantes, se interpretarán en favor del otro contratante”.

- Artículo 1601. “Cuando en un contrato se ha expresado un caso para explicar la obligación, no se entenderá que se quiso restringir toda la obligación a este caso solamente, excluyendo los otros a que naturalmente se extienda”.



- Artículo 1602. “Si la duda no puede resolverse por los medios indicados **debe** decidirse en favor del obligado”.

- Artículo 1603. “Tratándose de una obligación, debe estarse, en caso de duda, más por la negativa que por la afirmativa, y viceversa, si se trata de una liberación”.

- Artículo 1604. “Cuando por los términos en que está concebido el contrato, no pueda conocerse la intención o voluntad de los contratantes sobre el objeto principal, la obligación carece de valor”.

- Artículo 1645. “Toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente, sea por descuido o imprudencia, está obligada a repararlo, salvo que demuestre que el daño o perjuicio se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima”.

- Artículo 1646. “El responsable de un delito doloso o culposo, está obligado a reparar a la víctima los daños o perjuicios que le haya causado”.

El Código Civil señala los lineamientos legales básicos en la relación entre proveedores y consumidores y/o usuarios de la electricidad, es por ello, que los artículos de dicho cuerpo legal que fueron anteriormente descritos son fuente importante del derecho de consumo.



d) Código de Comercio de Guatemala: de igual manera que la normativa anterior, en este caso, también existen normas generalizadas en materia de funcionamiento de las instituciones que prestan bienes o servicios; y que por otro lado, intervienen los consumidores o usuarios. En base a ello, se citan a continuación algunas normas que tienen relación con el tema que se aborda a través de la presente investigación:

- Artículo 1. “Aplicabilidad. Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se registrarán por las disposiciones de este Código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil”.

- Artículo 2. “Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: 1º. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. 2º. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. 3º. La Banca, seguros y fianzas. 4º. Las auxiliares de las anteriores”.

- Artículo 6. “Capacidad. Tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme al Código Civil, son hábiles para contratar y obligarse”.

- Artículo 669. “Principios filosóficos. Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad



sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales”.

- Artículo 670. “Representación aparente. Quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves a que se crea, conforme a los usos del comercio, que alguna persona está facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación respecto a terceros de buena fe”.

- Artículo 671. “Formalidades de los contratos. Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse. Los contratos celebrados en el territorio guatemalteco y que hayan de surtir efectos en el mismo, se extenderán en el idioma español”.

- Artículo 672. “Contratos mediante formularios. Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas: 1º. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario. 2º. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato. 3º. Las cláusulas



adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto”.

- Artículo 673. “Contratos mediante pólizas. En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación. Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al qué solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último. Los dos párrafos anteriores deben insertarse textualmente en el documento y si se omiten, se estará a los términos de la solicitud original”.

- Artículo 674. “Solidaridad de deudores. En las obligaciones mercantiles los codeudores serán solidarios, salvo pacto expreso en contrario. Todo fiador de obligación mercantil, aunque no sea comerciante, será solidario con el deudor principal y con los otros fiadores, salvo lo que se estipule en el contrato”.

- Artículo 675. “Obligación sin plazo. Son exigibles inmediatamente las obligaciones para cuyo cumplimiento no se hubiere fijado un término en el contrato, salvo que el plazo sea consecuencia de la propia naturaleza de éste”.



- Artículo 676. “Prórroga. En las obligaciones y contratos mercantiles, toda prórroga debe ser expresa”.

- Artículo 677. “Mora. En las obligaciones y contratos mercantiles se incurre en mora, sin necesidad de requerimiento, desde el día siguiente a aquel en que venzan o sean exigibles. Se exceptúan de lo dispuesto en este artículo los títulos de crédito y las obligaciones y contratos en que expresamente se haya pactado lo contrario”.

- Artículo 678. “Obligación sobre cosa cierta. Si la obligación tuviere por objeto cosa cierta y determinada, o determinable por su género y cantidad, el deudor moroso pagará, por concepto de daños y perjuicios, en defecto del pacto, el interés legal sobre el valor de la cosa. El valor de la cosa será el fijado por las partes en el contrato y, a falta de fijación: 1º. El que tenga en plaza el día de vencimiento. 2º. El de su cotización en bolsa, si se trata de títulos de crédito. 3º. A falta de uno u otro, el que se fije por expertos”.

- Artículo 679. “Obligaciones pecuniarias. Si el acreedor estimare que los daños y perjuicios que se le ocasionaron por incumplimiento, fueron mayores que los fijados en el artículo que antecede, podrá reclamar el excedente”.

- Artículo 680. “Incumplimiento de leyes fiscales. Los efectos de los contratos y actos mercantiles no se perjudican ni suspenden por el incumplimiento de leyes fiscales,



sin que esta disposición libere a los responsables de las sanciones que tales leyes impongan”.

- Artículo 681. “Libertad de contratación. Nadie puede ser obligado a contratar, sino cuando el rehusarse a ello constituya un acto ilícito o abuso de derecho”.

- Artículo 694. “Normas supletorias. Sólo a falta de disposiciones en este libro, se aplicarán a los negocios, obligaciones y contratos mercantiles las disposiciones del Código Civil”.

Al ser una relación comercial entre los proveedores y consumidores y/o usuarios de la electricidad, el Código de Comercio de Guatemala es fuente fundamental para determinar los lineamientos generales en dicha relación.

1.4. Marco jurídico internacional de protección de los derechos de los consumidores

Es importante señalar las directrices de la Organización de las Naciones Unidas, como fuente del derecho de consumo ,y por consiguiente indicar que son directrices que deben observarse en las relaciones comerciales en el país.

Los objetivos de las mismas consisten en los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo;

reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; tomando en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico, social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente.

Los objetivos de esas directrices son los que a continuación se indican: a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores; c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores; e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos; h) Promover un consumo sostenible.

“Corresponde a los gobiernos formular y mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices y los acuerdos internacionales, pertinentes. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y



las necesidades de su población, teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan”.⁴

Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes: a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual; d) La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen las elecciones del consumidor; e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor; f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer escuchar sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten; g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo. Las modalidades de producción y consumo insostenibles, particularmente en los países industriales, son la causa principal de que siga degradándose el medio ambiente mundial.

Todos los países deben procurar el fomento de modalidades de consumo sostenibles; los países desarrollados deben ser los primeros en lograr modalidades de consumo sostenible, mientras que los países en desarrollo deben procurar lograrlas en su proceso de desarrollo, prestando la debida atención al principio de responsabilidad común pero diferenciada.

⁴ Acevedo. **Op. Cit.** Pág. 310.



Deberán tenerse plenamente en cuenta la situación y las necesidades especiales de los países en desarrollo en esta esfera.

Las políticas de fomento del consumo sostenible deben tener en cuenta como objetivos la erradicación de la pobreza, la satisfacción de las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad y la reducción de la desigualdad, tanto en el plano nacional como en las relaciones entre los países. Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural y los pobres.

Todas las empresas deben tomar en consideración las leyes y reglamentos aplicables en los países en que realizan sus operaciones. Deben también acatar las normas internacionales pertinentes para la protección del consumidor que hayan accedido a aplicar las autoridades competentes del país de que se trate. Al elaborar políticas de protección del consumidor debe tenerse en cuenta el posible papel positivo que pueden desempeñar las universidades y las empresas públicas y privadas en la investigación.

1.5. Relación del derecho de consumo con el derecho penal

“No cabe duda que existe un vínculo jurídico entre el derecho de consumo y el derecho penal, sin embargo, para efectos de interpretación de la forma en que se encuentra el



ordenamiento jurídico guatemalteco, no han habido mayores avances en esta materia, lo que si ha sucedido en otras legislaciones, en donde dentro del derecho de consumo, por los actos que se realizan, estos pueden encuadrarse dentro de ilícitos de carácter penal, y por lo tanto regularse, para que a través de ellos se cumplan los fines de prevención general y prevención especial que se derivan del derecho penal”.⁵

El sector eléctrico es importante y poderoso dentro del quehacer de los gobiernos, a tal grado de que a pesar de que es indiscutible la realidad de los guatemaltecos ante los abusos a que se ven sometidos derivado de los servicios de electricidad, no se ha propiciado la creación de marcos normativos que regulen ilícitos que puedan cometer estos, y en otros aspectos, se ha llegado al extremo de que se propone regular normas penales, pero para efectos de los consumidores o usuarios que cometen en contra de los empresarios de la electricidad, pero no al contrario, siendo mayormente afectados los usuarios de la electricidad, por lo que derivado del análisis de las normas anteriormente relacionadas, no existe una protección penal de los usuarios de la electricidad.

1.6. La ley penal

“El término ley o *lex* proviene del verbo latino *lego* que significa leer. La importancia de la ley escrita es que, en combinación con su carácter impersonal y abstracto, satisface el ideal de un Estado de derecho. Únicamente por la palabra escrita pueden garantizarse los derechos ciudadanos (libertad, seguridad jurídica e igualdad ante la ley), estableciendo,

⁵ **ibid.** Pág. 390.



así, un sistema de competencias para los gobernantes, en donde no existan situaciones jurídicas de excepción.”⁶

En sentido amplio se puede indicar que es el conjunto de normas que definen los delitos y las faltas, determinándose las responsabilidades o las excepciones y establecen las penas o medidas de seguridad que corresponden a las figuras delictivas. En sentido estricto, se puede establecer que como la ley penal es una norma de carácter general que asocia una sanción, pena o medida de seguridad, a una conducta prohibida por ella, es decir, el delito o la falta.

La ley penal, única fuente capaz de crear delitos y penas, estados peligrosos y medidas de seguridad, ha de reunir los requisitos materiales y formales exigibles a toda ley. En toda norma jurídica, existe un precepto o presupuesto y una sanción o consecuencia jurídica. La norma penal establece un presupuesto (la descripción de un delito, falta o estado peligroso, cuando se refiere a la posibilidad de imposición de una medida de seguridad), y le vincula una consecuencia imperativa (pena o medida de seguridad). Esto ocurre en los tipos penales que integran la llamada parte especial (delitos en particular) de los códigos penales, sin que se pueda extender esta técnica a la parte general de los textos penales, formada para evitar repeticiones de la norma penal.

La ley penal expresa el pensamiento del legislador e implica siempre un juicio de valor imperativo y desfavorable sobre determinada conducta que desaprueba y castiga con una

⁶ Pina Vara, Rafael. **Diccionario de derecho**. Pág. 246.
31



pena. La función que desempeña la ley penal es castigar determinadas conductas, implicando indirectamente la prohibición de las mismas o estableciendo mediatamente una norma de conducta.

Las normas que describen delitos o faltas y establecen penas se dirigen a todos los ciudadanos que integran la sociedad y también a los órganos judiciales encargados de su aplicación, mientras que estos órganos judiciales del Estado son los únicos destinatarios de las normas que describen estados peligrosos y establecen medidas de seguridad.

1.7. Características de la ley penal

Dentro de las principales características de la ley penal, se encuentran las siguientes:

- a) **Generalidad, obligatoriedad e igualdad:** significa que una norma va dirigida a todos, a la general, sin distinción de ninguna naturaleza o criterio, por lo que se vuelve obligatoria para todo ciudadano, lo que consecuentemente trae una igualdad en la aplicación de la misma. La inmunidad o el antejudicio no afectan lo escrito, puesto que lo único que constituyen es un trámite especial para quien detenta este privilegio, sin embargo, es ley obligatoria para todos.

- b) **Exclusividad:** es la exclusividad de la ley penal en relación con el derecho penal. Nadie puede ser penado por delitos o faltas que no estén contenidos en la ley, y a nadie se le puede aplicar penas que no sea previamente establecidas



por la ley. Sólo la ley penal puede establecer ilícitos y solo ella puede imponer o asociar una sanción.

- c) Contiene normas prohibitivas e imperativas, así como son normas permanentes e ineludibles: se establece que la ley penal contiene conductas que son prohibidas para la sociedad, porque protegen bienes jurídicos tutelados, además, de ser prohibitivas son imperativas, porque constituyen mandatos que de no cumplirse generan consecuencias jurídicas, no como lo que sucede con las normas morales, que aunque son prohibitivas de determinadas conductas, no son imperativas, porque es facultad del sujeto pasivo acatarlas o no.
- d) Son permanentes, porque se necesita de un proceso para que sean abolidas, y mientras se encuentre vigente la ley es ineludible.

1.8. Formas de la ley penal

“La ley penal tiene un ámbito temporal y una eficacia espacial, así como una vigencia en relación con las personas. En este último sentido, se tiene que proclamar que el principio de igualdad ante la ley no admite excepciones en la norma penal”.⁷

El Artículo 3 del Código Penal, Decreto número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala establece: “Ley excepcional o temporal. La ley excepcional o temporaria se

⁷ Albeño Ovando, Gladis Yolanda. **Derecho penal**. Pág. 61.



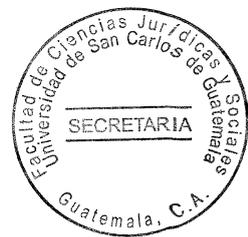
aplicará a los hechos cometidos bajo su vigencia, aun cuando ésta hubiere cesado al tiempo de dictarse el fallo, salvo lo dispuesto en el Artículo 2”.

Si la ley vigente al tiempo en que fue cometido el delito fuere distinta de cualquier ley posterior, se aplicará aquella cuyas disposiciones sean favorables al reo, a pesar de que haya recaído sentencia firme y se halle cumpliendo su condena.

El ámbito temporal de la ley penal debe estudiarse teniendo en cuenta su vigencia o validez formal (desde su entrada en vigor hasta su derogación expresa o tácita), y eficacia o vigencia material (la ley penal se aplica a los hechos cometidos bajo su vigencia). La regla general es el principio de irretroactividad y la excepción es la retroactividad de la ley penal favorable. Con carácter general se formula el principio de irretroactividad en la Constitución Política de la República de Guatemala, que se regula en el Artículo 15. “Irretroactividad de la ley. La ley no tiene efecto retroactivo, salvo en materia penal cuando favorezca al reo”.

Existen formas de la ley penal de manera formal y material. La Ley penal formal se establece debido a que nace del órgano técnicamente facultado para hacerlo, es decir del Congreso de la República de Guatemala.

En el caso de la ley penal material, es cuando nace la ley de un órgano que no es el que constitucionalmente se encuentra establecido para crearla. Tal es el caso de los Decretos leyes que se emiten en un Estado de hecho, por no haber Congreso.



1.9. Especies de la ley penal

“La ley penal es única, sin embargo, dentro del marco jurídico existen leyes generales, especiales y las que provienen de los tratados internacionales especialmente los que se relacionan a derechos humanos”.⁸

- a) Leyes penales especiales: rigen para personas de un fuero determinado: el Código Penal Militar, el Código de Aduanas, la Ley de Contrabando y Defraudación.
- b) Convenios internacionales: el Código de Bustamante o Código de Derecho Internacional Privado.
- c) Decretos Leyes: son aquellas normas jurídicas que emanan del Organismo Ejecutivo, como sucede en el caso de los gobiernos de facto y los Estados de emergencia.

⁸ García Laguardia, Jorge Mario. **Las garantías jurisdiccionales para la tutela de los derechos humanos.** Pág. 60.



CAPÍTULO II

2. El delito de fraude eléctrico en la doctrina y la legislación comparada

Existe una vinculación entre el derecho de consumo y el derecho penal, y es que ello se debe al hecho de que existen conductas lesivas que se producen no solo en el ámbito del derecho de consumo, sino también en otros ámbitos del derecho, por ejemplo, el derecho del trabajo, derecho agrario, etc., que ameritan que por la obligación del Estado de protección de determinados bienes jurídicos, se debe crear o reformar.

La incipiente intervención que ante las denuncias y quejas de los usuarios a la electricidad se han provocado en el caso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, hacen que se tenga que promover la conformación de leyes que realmente se ajusten a esas realidades, y de tal manera que se fortalezcan las que existen en protección de los usuarios, pero de manera más específica para que sean efectivas, como es el caso de la protección de los usuarios de la electricidad, y que se creen normas penales.

2.1. La electricidad

De acuerdo a los estudios que se han analizado, se puede determinar lo siguiente:

- a) Que el país cuenta con una gran cantidad de recursos naturales de tipo renovable, los cuales tienen un gran potencial energético. La fuente energética de mayor demanda en

el país es la leña; se estima que la cobertura forestal del país alcanza los 37.000 km², o sea, un 34% de la superficie nacional, con una tasa de deforestación de 2,1% anual.

- b) Se utiliza la biomasa en diversas formas, tal es el caso de la leña, cogeneración con bagazo de caña, biodigestión y otras. El balance energético nacional muestra que en el consumo nacional de energía, la leña constituye el 63% del consumo final de energía. Le sigue en importancia el diésel con el 12%; las gasolinas representan el 8%; y la electricidad con el 4%, y finalmente el bagazo de caña y el gas licuado de petróleo (gas propano) con el 3%.
- c) El alto consumo de leña obedece a que la mayor parte de la población vive en el área rural, siendo en su mayoría de escasos recursos económicos, lo que les impide tener acceso y disponibilidad a otras fuentes energéticas. Además, existe una tradición cultural que se refleja en los hábitos alimenticios como lo es la utilización del tipo de estufa denominada "Tres Piedras" para cocinar, en donde las ollas de barro adecuadas para este fuego abierto mantienen el sabor de los alimentos y la relativa disponibilidad del recurso. La leña como combustible es utilizada en forma ineficiente, por cuanto el 81% de los hogares que la consumen, utilizan la estufa de "Tres Piedras", la cual desaprovecha casi el 90% de la energía consumida. Cabe mencionar en este punto que en los poblados con bajas temperaturas, el calor que desaprovecha este tipo de estufa, es aprovechado para mantener una temperatura confortable en el interior de las viviendas.



- c) En materia de biodigestión anaeróbica, se han construido alrededor de 800 biodigestores tipo familiar en el área rural, pero éstos no han sido operados correctamente, y se ha aprovechado los beneficios del bioabono más que los propiamente energéticos. La mayoría de estos biodigestores son de tipo chino.
- d) La única fuente biomásica que se ha utilizado para la producción de energía eléctrica en Guatemala, ha sido el bagazo de caña de azúcar.
- e) Guatemala depende en un 80% de la energía eléctrica que le provee el sector público, el Instituto Guatemalteco de Electrificación INDE y la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. EEGSA, que suministra en conjunto alrededor de 653 MW. Por otro lado, el sector privado se dice que colabora con el restante 20%, que son 170 MW en este año, totalizando 820 MW de potencia disponible para el país.
- f) En Guatemala la electricidad se genera básicamente por medio de las centrales hidroeléctricas, con un porcentaje de capacidad instalada del 52%, las centrales térmicas con un 40% y los cogeneradores con el restante 8%.
- g) El servicio eléctrico ha alcanzado una cobertura del 42%, siendo una de las más bajas de Latinoamérica. El consumo per cápita es de 205 kilovatios-hora anuales.
- h) Muchos de los recursos naturales que tiene el país han sido aprovechados a través de la historia, pero a principios de la década de 1970 se empezó a tratar de



aprovecharlos a un nivel generalizado. Desde entonces se ha impulsado el aprovechamiento de: energía solar eólica, hidráulica, geotérmica y la biodigestión anaeróbica para la producción de biogás como combustible.

- i) La creciente demanda de energía que rebasa los niveles de la oferta ha despertado preocupación tanto en el sector público como en el sector privado, lo cual ha obligado al gobierno, y específicamente al Ministerio de Energía y Minas, el que tiene a su cargo la definición de la política energética a nivel nacional a encaminar las acciones a seguir.

- j) La Dirección de Planificación y Desarrollo Energético es la dependencia del Ministerio que tiene a su cargo el estudio, fomento, control, supervisión y fiscalización de todo lo relacionado con fuentes renovables de energía.

- j) En el año de 1986, debido a la crisis energética que afectaba al país, agudizada por la dependencia de productos petroleros importados, el gobierno de la República se vio en la necesidad de crear una ley que promoviera el uso y aprovechamiento de las fuentes renovables de energía. Por ello, durante este año se publicó el Decreto Ley 20-86, Ley de Fomento al Desarrollo de Fuentes Nuevas y Renovables de Energía, el cual declara de utilidad y necesidad pública la implantación de políticas energéticas.

- k) El Decreto Ley 20-86 constituye un instrumento a través del cual se impulsa y coordina la acción de los ejecutores de proyectos de desarrollo y aprovechamiento de los recursos renovables, como son la radiación solar, el viento, el agua, la biomasa y cualquier otra fuente



energética que no sea la nuclear ni la producción por hidrocarburos. Beneficia a los titulares de proyectos a través de incentivos fiscales. Este Decreto Ley tiene como objetivos principales, los siguiente la reducción del consumo nacional de hidrocarburos, el suministro de energía en áreas rurales, el mejoramiento del nivel de vida de la población y el aprovechamiento racional de los recursos naturales.

- l) Como beneficios adicionales se obtienen la descentralización del suministro de energía eléctrica, beneficios económicos y además mayor confiabilidad en el sistema eléctrico, ya que gracias a la descentralización geográfica del servicio, disminuyen sensiblemente las posibilidades de una suspensión de este. En general, en Guatemala cuanto mayor sea el número de plantas generadoras y mayor su dispersión geográfica, menores son las posibilidades de una suspensión generalizada del servicio.

- m) Así también, el marco legal de las fuentes renovables incluye la Ley de Geotermia, Decreto Ley número 126-85 y la Ley del Alcohol Carburante, Decreto Ley número. 17-85. De las leyes anteriores, la única que posee reglamento es la Ley del Alcohol Carburante.

El Reglamento de la Ley de Fomento al Desarrollo de Fuentes Nuevas y Renovables de Energía preceptúa que las personas individuales o jurídicas interesadas en el desarrollo ejecución y mantenimiento de proyectos, deberán presentar ante la Dirección General de Planificación y Desarrollo Energético, la debida solicitud escrita conteniendo los datos de identificación de la persona individual o jurídica interesada en ejecutar un proyecto, descripción de los beneficios que solicita y, puntualmente el listado detallado, especificando descripción, cantidad, costo partida



arancelaria y destino o utilización dentro del proyecto, de la maquinaria y equipo, así como un estudio de factibilidad técnica y financiera del proyecto.

El estudio de evaluación de impacto ambiental, aprobado por la Comisión Nacional del Medio Ambiente, deberá hacer mención de centrales hidroeléctricas de más de 1 MW que impliquen la construcción de represa, túneles o recortes de laderas, proyectos cuyo objetivo sea la combustión de biomasa, proyectos que utilicen energía eólica para la generación de energía eléctrica con capacidad instalada mayor de 50 MW, proyectos solares que utilicen sistema de seguimiento automático a base de freón-12 u otro fluido similar que pueda contaminar, proyectos solares a base de gradiente de temperatura cuyo fin sea la obtención de potencia mecánica mayor de 500 kW, bosques energéticos de una sola especie sobre un área continua mayor de 50 ha o que colinden con otro bosque energético que sumadas sus áreas sea mayor de 50 ha, proyectos de paneles foto térmicos de más de 5 Kw. de potencia, ubicados en una misma área, proyectos de paneles fotovoltaicos de más de 500 Kw. o el área de paneles de 7.000 m², proyectos de biodigestión anaeróbica cuyo volumen para fermentación sea mayor a los 500 m³ por unidad de fermentación, proyectos hidráulicos con una potencia de más de 10 MW, descripción geológica realizada por persona especializada en geología, hidrogeología o geotecnia, relacionados con la presa, deslizamiento de tierras y estabilización de taludes, estudio hidrológico por un período de tiempo que permita establecer la viabilidad del proyecto, descripción de las especificaciones de construcción de la presa, vertederos, canales de aducción, tanques de sedimentación, túneles y tubería de presión, según sea el proyecto.



Dentro del Decreto Ley 20-86 se han aprobado hasta el momento 31 proyectos de fuentes renovables de energía, los que juntos suman alrededor de 280 MW, a realizarse en término de 3 años. De éstos, 11 son de hidroenergía, 15 de biomasa y 5 de energía solar.

2.2. Protección a los usuarios de la electricidad

Tal y como se ha venido analizando existen derechos que le asisten a los usuarios y consumidores, en términos generales, y en forma específica como se describirá a continuación, sin embargo, conviene señalar que estos confrontados con las quejas y denuncias que se plantean a diario ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, se puede decir que no se cumplen.

La legislación consagra una serie de derechos para el usuario de recursos energéticos en relación con las empresas y con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) estos son:

- a) Asistencia de emergencia gratuita de la empresa en caso de fallas.
- b) Consultar y/o reclamar a la empresa y tener una respuesta en no más de 30 días corridos.
- c) Recurrir a la SEC cuando no haya respuesta en ese plazo o cuando la respuesta recibida no satisfaga al cliente.



- d) Que la empresa ponga a disposición una oficina de atención a clientes, y que informe su ubicación y horarios.
- e) Que la empresa disponga de distintas vías para recibir consultas y reclamos, además de las oficinas de atención comercial.
- f) Obtener una información veraz y oportuna de parte de la empresa a la que adquiere el servicio o producto energético. Esto tiene como contraparte, la obligación del usuario de informarse antes de adquirir un producto o servicio.
- g) Contar con la información sobre el costo de los servicios, lo que implica que las empresas deben tener a la vista las listas de precios y de informar cualquier cambio de tarifas en la misma boleta o en los medios de comunicación masiva.
- h) Recibir una boleta comprensible y que se entregue en el lugar que solicite el cliente.
- i) Apelar las resoluciones de la SEC ante la Corte de Apelaciones.

2.3. Análisis comparativo

El Decreto 54-1997 sobre protección a los consumidores y usuarios señala en los siguientes artículos lo siguiente:



- Artículo 44. "Suministro. 1. El suministro de energía eléctrica se define como la entrega de energía a través de las redes de transporte y distribución mediante contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles. El suministro de energía eléctrica a los usuarios será realizado por las correspondientes empresas autorizadas. 2. Los consumidores finales de electricidad tendrán derecho a elegir suministrador pudiendo contratar el suministro:
- a) Con las correspondientes empresas de comercialización. En este caso podrán contratar la energía y el peaje de acceso a través del comercializador.
 - B) Los consumidores de último recurso definidos en el Artículo 10, derecho además a contratar el suministro con empresas comercializadoras de último recurso al precio máximo que se determine.
 - C) Con otros sujetos autorizados en el mercado de producción. Estos consumidores directos en mercado contratarán la energía con el sujeto autorizado y el correspondiente contrato de peaje a las redes directamente con el distribuidor al que estén conectadas sus instalaciones.
 - D) Aquellas sociedades mercantiles que quieran actuar como comercializadoras, habrán de contar con autorización administrativa previa, que tendrá carácter reglado y será otorgada por la administración competente, atendiendo al cumplimiento de los requisitos que se establezcan reglamentariamente, entre los que se incluirán, en todo caso, la suficiente capacidad legal, técnica y económica del solicitante. La solicitud de autorización administrativa para actuar como comercializador, especificará el ámbito territorial en el cual se pretenda desarrollar la actividad. En ningún caso la autorización se entenderá concedida en el régimen de monopolio, ni concederá derechos exclusivos. Para poder adquirir energía eléctrica con el fin de



suministrar a sus clientes, las empresas comercializadoras a que se refiere este apartado deberán estar inscritas en el Registro a que se refiere el Artículo 45 de la presente Ley y presentar al operador del sistema y, en su caso, al operador del mercado garantías suficientes de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente. e) Reglamentariamente se establecerán, por las administraciones competentes, medidas de protección al consumidor que deberán recogerse en las condiciones contractuales para los contratos de suministro de los comercializadores con aquellos consumidores que por sus características de consumo o condiciones de suministro requieran un tratamiento contractual específico. Asimismo, reglamentariamente se establecerán los mecanismos de contratación y las condiciones de facturación de los suministros, incluyendo los procedimientos de cambio de suministrador y de resolución de reclamaciones. 5. Sin perjuicio de las competencias que correspondan a las comunidades autónomas y sin perjuicio del establecimiento por los prestadores de sistemas propios de tramitación de reclamaciones que se ajusten a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE, de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo para la resolución de tales reclamaciones.

- Artículo 45. "Obligaciones y derechos de las empresas comercializadoras en relación al suministro. 1. Serán obligaciones de las empresas comercializadoras en relación al suministro de energía eléctrica: adquirir la energía necesaria para el



desarrollo de sus actividades, realizando el pago de sus adquisiciones. **Contratar y abonar el peaje de acceso correspondiente a la empresa distribuidora. Desglosar en las facturaciones a sus clientes al menos los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costos de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan. Poner en práctica los programas de gestión de la demanda aprobados por la administración. Procurar un uso racional de la energía. Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente. Suministrar a la Oficina de Cambios de Suministrador la información que reglamentariamente se determine. Prestar, en su caso, las garantías que reglamentariamente correspondan por el peaje de acceso de sus clientes. Preservar el carácter confidencial de la información de la que tenga conocimiento en el desempeño de su actividad, cuando de su divulgación puedan derivarse problemas de índole comercial, sin perjuicio de la obligación de información a las administraciones públicas. Informar a sus clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas. 2. Las empresas comercializadoras tendrán derecho a: Exigir que los equipos de medida de los usuarios reúnan las condiciones técnicas y de construcción que se determinen, así como el buen uso de los mismos. Facturar y cobrar el suministro realizado. Contratar la adquisición o venta de energía eléctrica en los términos previstos en la ley y sus disposiciones de desarrollo. Obtener la información relativa a cambios de suministrador de la Oficina de Cambios de Suministrador y los datos**



de los consumidores que reglamentariamente se determine. Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medición de suministros y en su caso, reclamar las cuantías que procedan. Acceder a las redes de transporte y distribución en la forma que reglamentariamente se determine. 3. Los consumidores directos en mercado tendrán las obligaciones y los derechos regulados en los apartados 1 y 2 anteriores para los comercializadores, que les sean de aplicación en relación con el suministro. 4. Se crea, en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Directos en Mercado. Reglamentariamente, previo informe de las Comunidades Autónomas, se establecerá su organización, así como los procedimientos de inscripción y comunicación de datos a este Registro. La inscripción en el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Directos en Mercado será condición necesaria para participar en el mercado de producción de energía eléctrica con entrega física. No se inscribirán en el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Directos en Mercado los consumidores que adquieran su energía a través de una empresa comercializadora. Las Comunidades Autónomas con competencias en la materia podrán crear y gestionar los correspondientes registros territoriales en los que deberán estar inscritas todas las instalaciones ubicadas en el ámbito territorial de aquéllas”.

- Artículo 46. “Programas de gestión de la demanda 1. Las empresas distribuidoras, comercializadoras y el operador del sistema en coordinación con los diversos agentes que actúan sobre la demanda, podrán desarrollar programas de actuación



que, mediante una adecuada gestión de la demanda eléctrica, mejoren el servicio prestado a los usuarios y la eficiencia y ahorro energéticos. El cumplimiento de los objetivos previstos en dichos programas podrá dar lugar al reconocimiento de los costos en que se incurra para su puesta en práctica conforme a lo dispuesto en el Título III. A los efectos de dicho reconocimiento los programas deberán ser aprobados por el Ministerio de Industria y Energía, previo informe de las Comunidades Autónomas en su ámbito territorial. 2. Sin perjuicio de lo anterior, la administración podrá adoptar medidas que incentiven la mejora del servicio a los usuarios y la eficiencia y el ahorro energéticos, directamente o a través de agentes económicos cuyo objeto sea el ahorro y la introducción de la mayor eficiencia en el uso final de la electricidad”.

- Artículo 47. “Planes de ahorro y eficiencia energética. 1. La Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias territoriales, podrán, mediante planes de ahorro y eficiencia energética, establecer las normas y principios básicos para potenciar las acciones encaminadas a la consecución de los siguientes fines: optimizar los rendimientos de los procesos de transformación de la energía, inherentes a sistemas productivos o de consumo. Analizar y controlar el desarrollo de proyectos de creación de plantas industriales de gran consumo de energía, según criterios de rentabilidad energética a nivel nacional. Mejorar el rendimiento o sustituir el tipo de combustible en empresas o sectores de alto consumo energético, a tenor de los intereses a nivel nacional. Cuando dichos planes de ahorro y eficiencia energética establezcan



acciones incentivadas con fondos públicos, las citadas administraciones podrán exigir a las personas físicas o jurídicas participantes la presentación de una auditoría energética de los resultados obtenidos”.

- Artículo 47 bis. “Oficina de Cambios de Suministrador. 1. La Oficina de Cambios de Suministrador será responsable de la supervisión de los cambios de suministrador conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia, en los términos que reglamentariamente se establezcan. El gobierno podrá encomendar a la Oficina de Cambios de Suministrador funciones de gestión directa de los cambios de suministrador en las condiciones que reglamentariamente se determinen. 2. La Oficina de Cambios de Suministrador será una sociedad mercantil con objeto social exclusivo, realizando sus funciones simultáneamente en los sectores del gas natural y de la electricidad. En su capital deberán participar los distribuidores y comercializadores de gas natural y de electricidad con los siguientes porcentajes de participación: Distribuidores de energía eléctrica: 15% Distribuidores de gas natural: 15% Comercializadores de energía eléctrica: 35% Comercializadores de gas natural: 35% Dentro de la cuota de cada grupo de sujetos, la participación correspondiente a cada empresa se realizará en función de la energía circulada a través de sus instalaciones, en el caso de los distribuidores, y de la energía vendida en el caso de los comercializadores, no pudiendo resultar una participación superior al 20% por grupo de sociedades y adecuándose la participación de las empresas al menos cada dos años. En el caso de que según la energía circulada y vendida de un grupo de sociedades la participación superase una cuota del 20%, el exceso se repartirá entre los restantes sujetos proporcionalmente a las cuotas previas. El



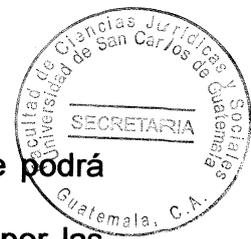
gobierno asegurará el derecho a una representación mínima a nuevos entrantes. 3.

La Oficina de Cambios de Suministrador se financiará sobre la base de las cuotas de sus socios. 4. Para el ejercicio de su actividad la Oficina de Cambios de Suministrador tendrá acceso a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad. Reglamentariamente se establecerá la información que los diferentes sujetos deben suministrar a la Oficina de Cambios de Suministrador. En cualquier caso, deberá constar la información relativa a los impagos en que los consumidores hayan incurrido y que, por tanto, tengan pendientes en el momento de solicitar un cambio de suministrador. 5. La Oficina de Cambios de Suministrador remitirá con carácter anual una memoria de actividades al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía.

- Artículo 48. "Calidad del suministro eléctrico. 1. El suministro de energía eléctrica deberá ser realizado por las empresas titulares de autorizaciones previstas en la presente Ley con las características y continuidad que reglamentariamente se determinen para el territorio nacional, teniendo en cuenta la diferenciación por zonas a la que se refiere el número siguiente. Para ello, las empresas de energía eléctrica contarán con el personal y medios necesarios para garantizar la calidad del servicio exigida por las reglamentaciones vigentes. Las empresas eléctricas y, en particular, las distribuidoras promoverán la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro eléctrico. 2. La Administración General del Estado establecerá las líneas de actuación en materia de calidad del servicio, tendientes a la consecución de los objetivos de calidad, tanto en consumo



final como en las zonas que, por sus características demográficas y tipología del consumo, puedan considerarse idóneas para la determinación de objetivos diferenciados. Para la implantación de dichas líneas de actuación se instrumentarán programas de actuación en colaboración con las Comunidades Autónomas que, sin perjuicio de otras medidas, podrán ser tomados en consideración para el reconocimiento de costes a efectos retributivos, previo informe de la administración competente para autorizar las instalaciones de distribución correspondientes, en el que se constate que dichas inversiones responden a la consecución de los objetivos de calidad previstos. La Administración General del Estado determinará índices objetivos de calidad del servicio, así como unos valores entre los que estos Índices puedan oscilar, a cumplir tanto a nivel de usuario individual como para cada zona geográfica atendida por un único distribuidor. Estos índices deberán tomar en consideración la continuidad del suministro, relativo al número y duración de las interrupciones y la calidad del producto relativa a las características de la tensión. Las empresas eléctricas estarán obligadas a facilitar a la administración la información, convenientemente auditada, necesaria para la determinación objetiva de la calidad del servicio. Los datos de los índices antes citados serán hechos públicos con una periodicidad anual. Las empresas eléctricas podrán declarar la existencia de zonas en que tengan dificultad temporal para el mantenimiento de la calidad exigible, presentando a la vez un Plan de mejora de la calidad del suministro que habrá de ser aprobado por la administración competente. 3. Si la baja calidad de la distribución de una zona es continua, o pudiera producir consecuencias graves para los usuarios, o concurrieran circunstancias especiales que puedan poner en



peligro la seguridad en el servicio eléctrico, la administración competente podrá establecer las directrices de actuación que deberán ser llevadas a cabo por las empresas distribuidoras para restablecer la calidad del servicio. 4. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento para determinar las reducciones que hayan de aplicarse en la facturación a abonar por los usuarios si se constatará que la calidad del servicio individual prestado por la empresa es inferior a la reglamentariamente exigible”.

- Artículo 49. “Potestad inspectora. 1. Los órganos de la Administración Competente dispondrán, de oficio o a instancia de parte, la práctica de cuantas inspecciones y verificaciones se precisen para comprobar la regularidad y continuidad en la prestación de las actividades necesarias para el suministro, así como para garantizar la seguridad de las personas y de las cosas. 2. Las inspecciones a que alude el párrafo anterior cuidarán, en todo momento, de que se mantengan las características de la energía suministrada dentro de los límites autorizados oficialmente”.

- Artículo 50. “Suspensión del suministro. 1. El suministro de energía eléctrica a los consumidores podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso que nunca podrá invocar problemas de orden técnico o económico que lo dificulten, o por causa de fuerza mayor o situaciones de las que se pueda derivar amenaza cierta para la seguridad de las personas o las cosas, salvo lo dispuesto en los apartados siguientes. 2. También podrá suspenderse



temporalmente cuando ello sea imprescindible para el mantenimiento, seguridad del suministro, reparación de instalaciones o mejora del servicio. En todos estos supuestos, la suspensión requerirá autorización administrativa previa y comunicación a los usuarios en la forma que reglamentariamente se determine. Quedarán exceptuadas de esta autorización aquellas actuaciones del operador del sistema tendentes a garantizar la seguridad del suministro. Este tipo de actuaciones deberán ser justificadas con posterioridad en la forma que reglamentariamente se determine. 3. En las condiciones que reglamentariamente se determinen podrá ser suspendido el suministro de energía eléctrica a los consumidores privados acogidos a tarifa de último recurso cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos, el requerimiento se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del mismo. En el caso de las administraciones públicas acogidas a tarifa de último recurso, transcurridos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago sin que el mismo se hubiera efectuado, comenzarán a devengarse intereses que serán equivalentes al interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos. Si transcurridos cuatro meses desde el primer requerimiento, el pago no se hubiera hecho efectivo, podrá interrumpirse el suministro. En ningún caso podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica a aquellas instalaciones cuyos servicios hayan sido declarados como esenciales. Reglamentariamente se establecerán los criterios para determinar qué servicios deben ser entendidos como esenciales. No obstante, las empresas



distribuidoras o comercializadoras podrán afectar los pagos que perciban de aquellos de sus clientes que tengan suministros vinculados a servicios declarados como esenciales en situación de morosidad, al abono de las facturas correspondientes a dichos servicios, con independencia de la asignación que el cliente, público o privado, hubiera atribuido a estos pagos. 4, Una vez realizado el pago de lo adeudado por el consumidor al que se le ha suspendido el suministro, le será repuesto éste de inmediato. 5. Las empresas distribuidoras podrán proceder a la desconexión de determinadas instalaciones de forma inmediata en los casos que se determinen reglamentariamente.

- Artículo 51. "Normas técnicas y de seguridad de las instalaciones eléctricas. 1. Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica, las destinadas a su recepción por los usuarios, los equipos de consumo, así como los elementos técnicos y materiales para las instalaciones eléctricas deberán ajustarse a las correspondientes normas técnicas de seguridad y calidad industriales, de conformidad a lo previsto en la Ley, sin perjuicio de lo previsto en la normativa autonómica correspondiente. 2. Las reglamentaciones técnicas a que alude el párrafo anterior tendrán por objeto: Proteger las personas y la integridad y funcionalidad de los bienes que puedan resultar afectados por las instalaciones. Conseguir la necesaria regularidad en los suministros de energía eléctrica. Establecer reglas de normalización para facilitar la inspección de las instalaciones, impedir una excesiva diversificación del material eléctrico y unificar las condiciones del suministro. Obtener la mayor racionalidad y aprovechamientos técnico y



económico de las instalaciones. Incrementar la fiabilidad de las instalaciones y la mejora de la calidad de los suministros de energía. Proteger el medio ambiente y los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Conseguir los niveles adecuados de eficiencia en el uso de la electricidad. 3. Sin perjuicio de las restantes autorizaciones reguladas en la presente Ley y a los efectos previstos en el presente Artículo, la construcción, ampliación o modificación de instalaciones eléctricas requerirá, con carácter previo a su puesta en marcha, la correspondiente autorización administrativa en los términos que reglamentariamente se disponga”.

- Artículo 52. “Utilidad pública. 1. Se declaran de utilidad pública las instalaciones eléctricas de generación, transporte y distribución de energía eléctrica, a los efectos de expropiación forzosa de los bienes y derechos necesarios para su establecimiento y de la imposición y ejercicio de la servidumbre de paso. 2. Dicha declaración de utilidad pública se extiende a los efectos de la expropiación forzosa de instalaciones eléctricas y de sus emplazamientos cuando por razones de eficiencia energética, tecnológicas o medioambientales sea oportuna su sustitución por nuevas instalaciones o la realización de modificaciones sustanciales en las mismas”.

- Artículo 59. “Principios generales. 1. Son infracciones administrativas las acciones y omisiones que se tipifican en los artículos siguientes. 2. Las infracciones administrativas establecidas en la presente Ley se entenderán sin perjuicio de las



responsabilidades civiles y penales o de otro orden en que puedan incurrir las empresas titulares de actividades eléctricas o sus usuarios”.

- Artículo 60. “Infracciones muy graves. Son infracciones muy graves: La realización de actividades incompatibles de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley y el incumplimiento por los sujetos obligados a ello de los criterios de separación establecidos en el Artículo 14.2 y su normativa de desarrollo. El incumplimiento de las obligaciones de contabilidad exigibles de acuerdo con la presente Ley. Se entenderá comprendido en dicha infracción el incumplimiento, por parte de los sujetos obligados a ello, de la obligación de llevar cuentas separadas conforme a lo dispuesto en el Artículo 20 de la presente ley y en sus normas de desarrollo. La aplicación irregular de precios, tarifas o peajes de los regulados en la presente Ley o en las disposiciones de desarrollo de la misma, de manera que se produzca una alteración en el precio superior al 15% y siempre que la misma suponga una alteración superior a 300.000 euros. La aplicación de peajes o de tarifas no autorizadas por la administración. El incumplimiento de las obligaciones resultantes del sistema de precios, tarifas, tarifas de último recurso y peajes, o de los criterios de recaudación cuando suponga un perjuicio grave para el sistema eléctrico. En todo caso se entenderá como incumplimiento de las obligaciones del sistema tarifario la falta o retraso en el pago de las cantidades a que den lugar las liquidaciones de las actividades reguladas o en el ingreso de las cuotas con destinos específicos, la declaración indebida de ingresos y costes y las declaraciones efectuadas fuera del plazo establecido, todo ello cuando suponga un perjuicio grave



para el sistema eléctrico. La toma de participaciones en sociedades en los términos previstos en la función decimocuarta de la disposición adicional undécima, sin la previa autorización de la Comisión Nacional de Energía, o con incumplimiento de las condiciones establecidas en la resolución de la Comisión Nacional de Energía, así como el incumplimiento de las restricciones impuestas en el número 1 del Artículo 34 del Real del Decreto Ley 6/2000 de 23 de junio y el incumplimiento de las limitaciones que se establezcan en cuanto a la participación en el accionariado de Red Eléctrica de España, S. A., del Operador del Mercado Ibérico de la Energía Polo Español u Oficina de Cambios de Suministrador. En estos casos responderán las personas físicas o jurídicas que adquieran participaciones, designen miembros en los órganos de administración o quienes asuman el exceso de participación en el capital o en los derechos de voto. La denegación o alteración injustificadas del acceso de terceros a instalaciones de red en los supuestos que la presente Ley y sus normas de desarrollo regulan. El incumplimiento de las instrucciones impartidas por la administración competente, incluida la Comisión Nacional de Energía, o por el Operador del Sistema en el ámbito de sus funciones, cuando resulte perjuicio relevante para el funcionamiento del sistema. El incumplimiento reiterado de las obligaciones de información establecidas en el párrafo primero apartado 5 del Artículo 61 La negativa a admitir inspecciones o verificaciones reglamentarias o acordadas en cada caso por la administración competente, incluida la Comisión Nacional de Energía, o la obstrucción a su práctica. El incumplimiento reiterado de los índices objetivos de calidad del servicio y la no elaboración de los planes de mejora de la calidad del servicio que se establecen en el Artículo 48.2 de la presente



ley La interrupción o suspensión del suministro sin que medien los requisitos legal o reglamentariamente establecidos o fuera de los supuestos previstos legal o reglamentariamente. Las acciones u omisiones que supongan incumplimiento de las medidas establecidas por el gobierno en aplicación de lo previsto en el Artículo 10 de la presente ley por quienes realizan actividades establecidas en la misma. La negativa a suministrar energía eléctrica a nuevos usuarios, sin que existan razones que lo justifiquen. Cualquier manipulación fraudulenta tendiente a alterar el precio de la energía eléctrica o la medición de las cantidades suministradas. El incumplimiento, por parte del titular de las instalaciones, de su obligación de mantener las instalaciones en adecuadas condiciones de conservación e idoneidad técnica, siguiendo, en su caso, las instrucciones impartidas por la administración competente y por el operador del sistema y gestor de la red de transporte o por los gestores de las redes de distribución, según corresponda, y los procedimientos de operación del sistema, cuando dicho incumplimiento ponga en riesgo la garantía de suministro o en peligro manifiesto a las personas, los bienes o al medio ambiente. El incumplimiento continuado, por parte de los obligados a ello de conformidad con la normativa vigente, de su obligación de gestionar las verificaciones de los equipos de medida. El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras o transportistas de su obligación de realizar las acometidas y la conexión de nuevos suministros o ampliación de los existentes que se les planteen en las zonas en que operan, cuando así resulte exigible de conformidad con la normativa de aplicación. La realización de actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la presente Ley o la construcción, ampliación, explotación, modificación, transmisión o cierre de



instalaciones afectas a las mismas sin la necesaria concesión o autorización administrativa o el incumplimiento de prescripciones y condiciones de las mismas cuando se ponga en riesgo la garantía de suministro o peligro manifiesto a las personas, los bienes o el medio ambiente. La reducción, sin autorización, de la capacidad de producción o de suministro de energía eléctrica. La no presentación de ofertas de compra o venta, no meramente ocasional o aislada, por los sujetos obligados a ello en el mercado de producción. El incumplimiento por parte del Operador del Sistema de las obligaciones que le corresponden según el artículo 34.2 de la presente ley, a menos que expresamente se hubieran tipificado como graves. El incumplimiento por parte de los gestores de la red de distribución de las obligaciones reglamentariamente establecidas en el ejercicio de su función, a menos que expresamente se hubiera tipificado como grave. El incumplimiento por parte de los distribuidores o de los comercializadores de su obligación de poner en práctica los programas de gestión de la demanda aprobados por la administración. El incumplimiento por parte de los operadores dominantes de las restricciones impuestas en la normativa vigente. El incumplimiento por parte de los agentes que actúen como representantes de la prohibición de actuar simultáneamente por cuenta propia y por cuenta ajena. La utilización de instrumentos, aparatos o elementos que pongan en riesgo la seguridad sin cumplir las normas y las obligaciones técnicas que deban reunir los aparatos e instalaciones afectos a las actividades objeto de la presente Ley cuando comporten peligro o daño grave para personas, bienes o para el medio ambiente. Cualquier otra actuación en el suministro o consumo de energía eléctrica que suponga una alteración porcentual de la realidad de lo suministrado o



consumido superior al 15 % y siempre que la misma suponga una alteración superior a 300.000 euros. Igualmente, serán infracciones muy graves las infracciones graves del Artículo siguiente cuando durante los tres años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta al infractor sanción firme por el mismo tipo de infracción”.

- Artículo 61. “Infracciones graves. Son infracciones graves las conductas tipificadas en el artículo anterior cuando, por las circunstancias concurrentes, no puedan calificarse de muy graves y, en particular: El incumplimiento por parte de los sujetos obligados de conformidad con lo dispuesto en esta Ley en sus normas de desarrollo de su obligación de realizar auditorías externas en los supuestos en que así venga exigido. La aplicación irregular de precios, tarifas o peajes, de manera que se produzca una alteración en el precio superior al 10% y siempre que la misma suponga una alteración superior a 30.000 euros, las alteraciones inferiores serán consideradas infracción leve. Cualquier otra actuación en el suministro o consumo de energía eléctrica, que suponga una alteración porcentual de la realidad de lo suministrado o consumido superior al 10 % y siempre que la misma suponga una alteración superior a 30.000 euros. El incumplimiento de las instrucciones impartidas por la administración competente o por el Operador del Sistema en el ámbito de sus funciones, cuando no resulte perjuicio relevante para el funcionamiento del sistema. El incumplimiento de cuantas obligaciones de remisión de información se deriven de la aplicación de la normativa vigente o resulten del previo requerimiento por parte de la administración, incluida la Comisión Nacional de Energía, o del Operador del Sistema o del Operador del mercado, en el ámbito de sus funciones. Asimismo, se



considerará infracción grave el incumplimiento por parte de los sujetos del sistema de sus obligaciones de información o comunicación a otros sujetos del sistema.

También se considerará infracción grave la no remisión de la información en la forma y plazo que resulte exigible. Igualmente, será infracción grave el incumplimiento reiterado de la remisión de información. El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de conformidad con la normativa vigente, de los índices de calidad del servicio a que se refiere el Artículo 48.2 de la presente Ley o de las condiciones de calidad y continuidad del servicio. El incumplimiento reiterado por parte de la empresa suministradora de aplicar los descuentos correspondientes a los consumidores afectados por interrupciones en las condiciones previstas en la normativa de aplicación. El retraso injustificado en el comienzo de la prestación del servicio a nuevos usuarios. Los incumplimientos tipificados en los números 16 y 19 del Artículo anterior cuando no concurren las circunstancias de riesgo de garantía del suministro o peligro o daño grave para las personas, bienes o medio ambiente. La no presentación de ofertas de compra o venta por los sujetos obligados a ello en el mercado de producción. El incumplimiento por parte del Operador del Mercado de las obligaciones que le corresponden según el Artículo 33 de la presente ley, a menos que expresamente se hubieran tipificado como muy graves. El incumplimiento por parte del Operador del Sistema y el Gestor de la Red de Transporte de las obligaciones reglamentariamente establecidas en el desarrollo, ampliación, mantenimiento y mejora de la red de transporte de energía eléctrica, a menos que expresamente se hubiera tipificado como muy grave. El incumplimiento por parte de los titulares de instalaciones de régimen especial obligados a ello de



su obligación de poner a disposición del operador del sistema, en tiempo real y en lo que se refiere a los desgloses de los programas de las unidades físicas, la misma información requerida en los procedimientos de operación para los grupos hidráulicos de producción. El incumplimiento, por parte de los distribuidores o comercializadores, de la obligación de permitir el acceso, de mantener una base de datos de todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, así como de dotarse de los sistemas informáticos necesarios que permitan la consulta de los datos del registro de puntos de suministro y la recepción y validación informática de solicitudes y comunicaciones con los consumidores y comercializadores de energía. El incumplimiento reiterado e injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador. El incumplimiento reiterado por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes. El incumplimiento por parte de los responsables del punto de medida de disponer de los equipos de medida y control necesarios, así como impedir el acceso para la lectura y verificación de las instalaciones a los encargados de la lectura. El incumplimiento por parte de los obligados a ello por la normativa vigente de la instalación de los equipos de medidas y concentradores necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, así como de la remisión de la información o, en su caso, su puesta a disposición a los destinatarios a los que están obligados a remitírsela. El incumplimiento de las obligaciones de disponibilidad de unidades de producción en cada período de programación. El incumplimiento de las obligaciones resultantes de la aplicación del



sistema de precios, tarifas, tarifas de último recurso y peajes, o de los criterios de recaudación cuando no tenga la consideración de muy grave conforme al artículo anterior. En todo caso se entenderá como incumplimiento de las obligaciones del sistema tarifario la falta o retraso en el pago de las cantidades a que den lugar las liquidaciones o en el ingreso de las cuotas, la declaración indebida de ingresos y costos y las declaraciones efectuadas fuera de plazo establecido, cuando no tenga la consideración de muy grave conforme al Artículo anterior. El incumplimiento de las medidas de seguridad, cuando no supongan peligro manifiesto para los bienes. Igualmente, serán infracciones graves las infracciones leves del Artículo siguiente cuando durante el año anterior a su comisión hubiera sido impuesta al infractor sanción firme por el mismo tipo de infracción.

- Artículo 62. "Infracciones leves. Son infracciones leves: el incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de las Reglas del Mercado o de los Procedimientos de Operación, que no tengan la consideración de infracción de conformidad con los artículos 60 o 61 de la presente ley, cuando de dicho incumplimiento derive perjuicio para el funcionamiento del mercado o del sistema eléctrico. El incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador. El incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes. El incumplimiento por parte de los comercializadores y distribuidores de cualquier requisito de información exigible en sus facturas. El incumplimiento de las



obligaciones de información a que se refiere el Artículo 28 del Real Decreto Ley 6/2000 de 23 de junio, cuando no tenga la consideración de grave conforme al Artículo anterior. Constituyen infracciones leves aquellas infracciones de preceptos de obligada observancia comprendidas en la presente Ley y en sus normas de desarrollo que no constituyan infracción grave o muy grave, conforme a lo dispuesto en los dos artículos anteriores.

- Artículo 64. "Sanciones. 1. Las infracciones tipificadas en los artículos anteriores serán sancionadas: Las infracciones muy graves, con multa de hasta 30.000.000 de euros. Las infracciones graves, con multa de hasta 6.000.000 de euros. Las infracciones leves, con multa de hasta 600.000 euros. 2. Cuando a consecuencia de la infracción se obtenga un beneficio cuantificable, la multa podrá alcanzar hasta el doble del beneficio obtenido. 3. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a criterios de proporcionalidad y a las circunstancias especificadas en el Artículo anterior. 4. Si prosiguiera la conducta infractora una vez transcurrido el lapso suficiente para el cese de la misma, podrán imponerse nuevas multas, previa la instrucción de los correspondientes procedimientos sancionadores. 5. La comisión de una infracción muy grave podrá llevar aparejada la revocación o suspensión de la autorización administrativa y la consecuente inhabilitación temporal para operar en el mercado por un período máximo de un año. La revocación o suspensión de las autorizaciones se acordará, en todo caso, por la autoridad competente para otorgarlas".

2.4. El fraude

“El fraude ha estado presente a través de la historia de la humanidad, y se suscita precisamente por la convivencia entre los seres humanos, y por ello no es una novedad en el ámbito jurídico. La mayoría de las irregularidades por lo general nunca llegan a ser probadas y consecuentemente no llegan a la competencia de la justicia penal, citando como ejemplo lo que sucede en el caso del fraude que se comete por parte de los proveedores de bienes o servicios en perjuicio de los consumidores o usuarios, y como sucede en el caso de la electricidad”.⁹

Es lamentable que el delito de fraude sea cometido con frecuencia, ya que en la actualidad se ha instalado en la sociedad guatemalteca y es de importancia profundizar un debido análisis del mismo planteando las medidas preventivas necesarias que acoten lo antes posible el delito anotado.

En la sociedad guatemalteca se puede suscitar el fraude cometido por proveedores de bienes o servicios, o bien el fraude que pueden cometer los usuarios o consumidores. En el primer caso, las empresas consideran al fraude como un virus que penetra su estructura de negocios, lesionando no solamente su ética, sino también su propia rentabilidad. Quienes se encuentran involucrados en el fraude se hallan dentro de las mismas compañías o bien fuera de las mismas, siendo su objetivo el de cometer actos dolosos en perjuicio de los intereses de la empresa. El fraude consiste en un conjunto de acciones

⁹ Flores Gacharna, Jorge. **El fraude**. Pág. 50.



deshonestas que se orientan a la obtención de un determinado beneficio para sus autores provocando un perjuicio de orden económico en este caso, a la empresa.

Dentro del fraude siempre se encuentra presente la intención dolosa, o sea una acción que es deliberadamente planeada y posteriormente ejecutada con la única intención de provocar un daño. Es un riesgo de negocio, para el cual es necesario adoptar una actitud proactiva para su tratamiento. Es de importancia conocer todos los riesgos que trae consigo el delito de fraude, así como las posibles vulnerabilidades para así evitar potenciales perjuicios. Cualquier empresa tiene un riesgo contingente de difícil cuantificación, la cual se puede transformar en un pasivo o bien en una pérdida, aunque existen en los apuntes de contabilidad aspectos que ya se contemplan como rubro presupuestado el hecho de considerar una cantidad de dinero exclusiva para prevenir contablemente los fraudes que se cometen en contra de las empresas, es decir, esto ya ha sido evaluado por las empresas, y el costo de esos montos de dinero, corren por cuenta de los propios usuarios o consumidores.

En la mayoría de empresas otra de las prácticas que se lleva a cabo, es que frente al hecho fraudulento se despide por lo general a los involucrados, pero en la mayoría de los casos no se les denuncia penalmente y tampoco suelen existir sanciones de orden ético o moral.

También ocurre que dentro de las empresas existen personas que se convierten en verdaderos delincuentes a quienes además de no denunciarlos penalmente, se les pagan indemnizaciones bien elevadas para que se retiren de manera voluntaria, como ha

sucedido en el caso de la Empresa Eléctrica. En términos generales, los perjuicios provocados por el fraude son bastante difíciles de cuantificar, pero sí existe la plena seguridad de que se han aumentado los costos de operación, que existe desventaja competitiva, que se ha debilitado el sistema de controles y que se ha afectado la motivación de los recursos humanos, es claro que se encuentra ante la presencia del delito anotado.

La inexistencia de controles en los registros contables y en las operaciones, así como la pérdida de documentación o la falta de una justificación respaldatoria sumada al incumplimiento de las normas de procedimiento y la ausencia de las mismas, puede ser la causa de fraudes. Entre los factores de importancia en la sociedad guatemalteca es de importancia tomar en cuenta el cambio de los valores que se ha experimentado en el país. De tanta impunidad existente en las altas esferas de la dirigencia de todas las órdenes se confunden los mismos, ello sumado a una crisis de la economía que lesiona los límites del estado de necesidad, y lamentablemente toda esta situación afecta más directamente a los consumidores o usuarios.

El tema objeto de estudio del actual trabajo de tesis no abarca solamente el campo del derecho penal, sino que también el mismo es un fenómeno social, que tiene que encontrar una solución en la interrelación de disciplinas incluyendo dentro de las mismas, a las ciencias económicas, y específicamente en el caso del derecho de consumo.

Es de importancia comprender claramente que en materia de defraudación no es de importancia la cantidad del perjuicio, ya que no existen grandes o pequeños fraudes,





debido a que lo importante son las conductas y no se tiene que olvidar en ningún momento que frente a un fraude siempre existe un delito.

También es de reconocer que el fraude no puede tener aceptación en ninguna de sus formas. En la mayoría de ocasiones los autores del delito de fraude se manejan con un elevado riesgo de profesionalismo orientado a que los actos dolosos que llevan a cabo toman la apariencia de legalidad, empleando cualquier maniobra, ardid o engaño que por lo general se sustenta en debilidades de control, de excesos de confianza y de procedimientos fraudulentos, para lo cual materializan su accionar en actos aislados con el propósito firme de producir el efecto perseguido.

“Por lo general, en el delito de fraude el sujeto activo introduce un elemento de confusión antes o después de cometer el ilícito, con la finalidad de ocultar su accionar o bien confundir el rastro de una futura investigación. La ocultación del delito tiene como objetivo la desviación de la atención, de retrasar su descubrimiento, impedir o bien dificultar la identificación del o de los responsables por el delito anotado. También al realizar el delito existe una autoprotección, la cual consiste en que el autor del mismo trata de ocultar cualquier medio probatorio mediante el cual pudiera permitir que se encuentre involucrado en la comisión de un delito con carácter fraudulento”.¹⁰

Generalmente y derivado del análisis que se ha hecho de algunos casos en que se comete fraude en contra de los empresarios de la electricidad es derivado del actuar de sus propios

¹⁰ **Ibid.** Pág. 60.



trabajadores y se ha catalogado por el sistema penal, como delito de estafa en los registros contables.

Entonces, derivado de lo anterior, el fraude consiste en un comportamiento desviado que por lo general se aprovecha de la debilidad de la estructura de control interno y en el abuso de confianza. Los fraudes acostumbran ocasionar una erosión de beneficios y de pérdidas, bien difíciles de cuantificar y que generalmente se descubren o por un error del autor o bien por un proceso de contabilidad o bien de auditoría.

La persona o personas que cometen un fraude tienen como único objetivo, apoderarse de manera ilegítima de bienes o de activos. En cualquier fraude un punto fundamental consiste en el acto de sustracción, fase en la cual el bien o el interés pasa a manos del sustractor, pudiéndose efectuar en un acto único o bien en una cadena de actos recurrentes. La mayor parte de los fraudes en la sociedad guatemalteca se encuentran orientados a la explotación de las debilidades en los sistemas de control interno, dejando la mayoría de las veces evidencias de su consecución.

2.5. Definición de fraude

“Fraude es una sustracción hecha maliciosamente a las normas de la ley o del contrato en perjuicio de alguien. Es una de las causas de la existencia de nulidad de los actos jurídicos existentes”.¹¹

¹¹ Ramírez Gronda, Juan Dionisio. **Diccionario jurídico**. Pág. 160.



“Fraude es el engaño consistente en cualquier falta de verdad, es una debida simulación entre lo que se piensa o se dice o se hace creer, instigando o induciendo a otra persona a actuar en la forma que interesa, o en la falta de verdad en lo que se dice o se hace”.¹²

Fraude es un acto cumplido intencionalmente con la finalidad de lesionar los derechos o intereses ajenos. Es un engaño y una sustracción hecha a las normas de la ley, induciendo a otra persona a actuar en la forma que le interesa con el fin de procurarse un beneficio una o varias personas.

Es importante para el interés público que ninguna persona sea beneficiada mediante el fraude. La parte que actúa de manera fraudulenta ocasiona un daño en el otro, al cometer el fraude que no existiría si su proceder hubiera contado con la debida legalidad.

2.6. Tipos de fraude más comunes que existen

Diversos son los tipos de fraude existentes en la sociedad guatemalteca y ocurren frecuentemente en el país, pero al no encontrarse tipificados en el ordenamiento jurídico y al contar a su vez con igual apariencia que con el delito de estafa, el juez bajo esa forma los sanciona.

- a) Fraude procesal: “Fraude procesal es la falsedad en una actuación procesal, judicial o administrativa y para que sea conducta punible se requiere que quien pueda

¹² **Ibid.** Pág. 183.



engañar tenga el deber jurídico de decir la verdad o de presentar los hechos en forma verídica”.¹³

El fraude procesal es el llevado a cabo mediante cualquier sujeto, el cual se interesa en la pronta resolución de un asunto jurídico que se está conociendo en alguna institución judicial, provoca además un engaño mediante informaciones falsas para la obtención de un beneficio en consecuencia de dicha información, la cual no habría sido obtenida cuando la información brindada hubiere sido la auténtica.

El mismo, por finalidad tiene como objetivo engañar al juez en un determinado procedimiento judicial. No se tiene que confundir en ningún momento el fraude procesal con la estafa procesal. El primero, es un delito contra la administración de la justicia; y el segundo, es un delito contra el patrimonio de una persona. Con el fraude procesal se protege la eficacia de la administración pública, para que la misma se encargue de garantizar una debida protección legal, a los intereses jurídicos que tienen que ser resueltos.

En resumen, el fraude procesal consiste, en el engaño en los procesos judiciales o administrativos existentes y es la forma más común de desvirtuar el bien jurídico de la administración de justicia de Guatemala.

- b) Fraude informático: este ha surgido precisamente derivado del avance de las sociedades en el empleo de medios tecnológicos en la vida personal, profesional,

¹³ **Ibid.** Pág. 185.



b) Fraude informático: este ha surgido precisamente derivado del avance de las sociedades en el empleo de medios tecnológicos en la vida personal, profesional, laboral y estudiantil, etc. Sin embargo, para efectos de sancionar delitos, también surgen este tipo de fraudes utilizando estas herramientas. La informática consiste en la técnica o ciencia que ha permitido actualmente la agilización y simplificación de una gran variedad de actividades en distintas áreas. La informática se hace cada día fundamental e imprescindible, debido a que en Guatemala se vive una época en la cual la tecnología juega un papel de importancia en la vida cotidiana. La informática avanza de manera bien rápida en la cultura mundial, e invade en todos los ámbitos de las relaciones de la sociedad y por ende, el derecho se tiene que enfrentar a dichos cambios.

Es de importancia destacar que al lado de numerosas conveniencias que trae consigo el desarrollo de la tecnología informática, se han abierto grandes oportunidades a conductas delictivas y antisociales, siendo ello un aspecto negativo que presenta la informática.

“Fraude informático es la incorrecta modificación del resultado de un procesamiento automatizado de datos, mediante la alteración de los datos que se introducen o ya contenidos en el ordenador en cualquiera de las fases de su procesamiento o tratamiento informático, con ánimo de lucro y en perjuicio de un tercero”.¹⁴

¹⁴ Roldán. **Op. Cit.** Pág. 190.



En resumen, se puede decir entonces que el fraude informático consiste en toda conducta de carácter fraudulento llevado a cabo mediante o bien, con la ayuda de un sistema informático por el cual alguien trata de obtener un beneficio ilícito. El fraude anotado consiste en la alteración y producción de documentos electrónicos falsos e información privilegiada de determinadas entidades financieras, a través del manejo doloso de información por medios técnicos y automáticos.

Sujeto activo es el nombre que recibe el infractor; es decir, el que comete el delito informático. Éste sujeto posee características especiales pues en su mayor parte posee habilidades para el manejo de los datos, a través de la computadora o en su mismo manejo técnico.

“Además, ocupan lugares estratégicos en su trabajo, en los cuales se maneja información de carácter sensible. Se tiene que considerar que son personas diferentes, porque no es lo mismo la persona que entra a un sistema informático por curiosidad, por investigar o con la intención de violar el sistema de seguridad como desafío personal, que el empleado de una institución financiera que desvía fondos de las cuentas de sus clientes”.¹⁵

“Sujeto pasivo en el delito de fraude informático es la víctima del delito informático, es aquella persona ya sea física o jurídica contra la cual se ha cometido un determinado perjuicio”.¹⁶

¹⁵ **Ibid.** Pág. 213.

¹⁶ **Ibid.** Pág. 215

CAPÍTULO III



3. El fraude eléctrico en el Código Penal guatemalteco y la realidad nacional

3.1. Código Penal

En el Código Penal no se regula el delito de fraude eléctrico, y los casos existentes, se refieren exclusivamente a los delitos de estafa y en el caso del servicio eléctrico, fueron cometidos por personal de la misma Empresa Eléctrica de Guatemala.

“El fraude eléctrico, precisamente es el que se refiere el que comete el sujeto activo en perjuicio de los servicios de electricidad que se producen, y que mediante ardid o engaño realiza actos con los cuales ejecuta la acción y que conllevan un perjuicio a la entidad que proporciona los servicios de electricidad”.¹⁷

La defraudación de energía eléctrica consiste en el enganche directo sin contacto o la manipulación del contador o de otros elementos de la instalación para evitar su correcto funcionamiento y reducir parcial o totalmente el importe a cancelar por la energía consumida.

Estas manipulaciones son peligrosas para quien las lleva a cabo, para terceros y para sus propiedades.

¹⁷ *Ibid.* Pág. 260.



Todos los usuarios que manipulan un contador u otro elemento de suministro para **no pagar** parte o la totalidad de la energía que consumen cometen en delito de defraudación eléctrica. Ello, es de mayor importancia cuantitativa en el consumo industrial que en el doméstico; por otro lado, el fraude se presenta en todo tipo de hogares, tanto en aquellos con ingresos medios y altos como los hogares de ingresos bajos.

También el sujeto activo puede ser la misma Empresa Eléctrica que proporciona los servicios de electricidad a los usuarios, y ello es necesario para determinar que sobre este punto no existe nada al respecto.

Si bien es cierto, se tiene que reconocer que este delito lo puede cometer cualquier personal, por el carácter general de la ley, también lo es que no se regula nada en cuanto al respecto.

Dentro de las conductas que debieran ser reguladas como delito y que abarca tanto a los proveedores del servicio como a los usuarios, se encuentran las siguientes:

- a) Se deben establecer normas penales para las infracciones cometidas en perjuicio del buen funcionamiento del sistema eléctrico, por un lado, el hecho de que por cualquier medio intencional destruya, inutilice o dañe líneas eléctricas, redes, subestaciones, centrales generadoras, equipos de medición e instalaciones eléctricas, o cualesquiera de sus elementos componentes, con el fin de paralizar o interrumpir el servicio o suministro eléctrico.



- b) Quienes sustrajeren energía eléctrica directa o indirectamente, mediante conexiones clandestinas o fraudulentas. Se entiende por modificación clandestina o fraudulenta de una instalación, toda operación realizada en ella o en alguna de sus partes que permita el consumo de electricidad, sin que éste sea debidamente anotado o registrado en el medidor correspondiente.
- c) Las empresas eléctricas que no entreguen a la Superintendencia de Electricidad toda la información necesaria que a tal efecto, le sea solicitada por ésta o que no suministren informaciones veraces y completas.
- d) Las empresas eléctricas que no cumplan con la calidad y continuidad del suministro eléctrico, la preservación del medio ambiente, la seguridad de las instalaciones de los servicios que se presten a los usuarios, de acuerdo a los reglamentos que estén establecidos.
- e) Las prácticas monopólicas en las empresas del subsector eléctrico que operen en régimen de competencia.
- f) Las empresas generadoras y distribuidoras que no presenten informaciones técnica y económica a la Comisión y a La Superintendencia.
- g) Las empresas eléctricas que no cumplan con sus obligaciones establecidas en las leyes y fijadas por La Superintendencia de Electricidad.



3.2. El fraude eléctrico en la sociedad guatemalteca

Es evidente el descontento de la población guatemalteca respecto al servicio eléctrico, en primer lugar por los altos costos y cobros indebidos que se realizan, las facturas elevadas que se tienen que pagar, a pesar de que se encuentran dentro de un marco y tarifa social, que debe ser más baja, unos meses se les cobra una cantidad y al siguiente mes una cantidad superior, a pesar de que tienen los mismos aparatos y servicios, en donde se denota el abuso a que se ven sometidos los usuarios de estos servicios.

También, se encuentra claro que no existe conocimiento de los usuarios de la electricidad acerca de sus derechos. Existe un frente nacional de lucha en la defensa de los servicios públicos y los recursos naturales, que se ha pronunciado precisamente en cuanto a las denuncias y abusos a que se ven sometidos los usuarios de la electricidad.

Como respuesta al malestar popular por su presencia en Guatemala, los consorcios transnacionales se toman la inaudita libertad de adoptar represalias contra los millares de familias que defienden la soberanía energética nacional y su derecho a disponer de un servicio de energía eléctrica eficiente y a precios justos.

Como muestra de ello, se han analizado varios de esos hechos recientes, que destacan su gravedad e impacto. Cada uno de estos, en sí mismos, deberían bastar para que el Estado declare a los consorcios como lesivos para el interés nacional debido a que sabotean sus



propias líneas de transmisión, ignoran las denuncias formales, acusan a Guatemala en tribunales internacionales, amenazan con lanzar al Ejército a reprimir al pueblo.

- a) **Sabotaje a las líneas de transmisión:** En varios Municipios del Departamento de San Marcos la empresa DEOCSA ha venido saboteando, de manera sistemática, las líneas de transmisión, o cortando arbitrariamente el suministro de energía. De ello, además, pretendían culpar a la propia población.

Sin embargo, autoridades del Ministerio Público, a solicitud de dirigentes comunitarios y con las pruebas a la vista, han procedido a detener a empleados de Unión FENOSA que habían realizado sabotajes a las líneas en el Departamento de San Marcos. El matutino Prensa Libre lo informó al indicar que fueron tomados como rehenes cuatro empleados de Deocsa.

Las autoridades llegaron a la estación Meléndrez, de Deocsa, donde los pobladores habían retenido a cuatro empleados de esa empresa. Cuatro trabajadores de la distribuidora de electricidad Distribuidora de Occidente (Deocsa) fueron tomados como rehenes por más de 300 pobladores de varios municipios de San Marcos, cuando trabajaban en la estación Meléndrez, de Pajapita. Tres de ellos fueron liberados tras la intervención de las autoridades y uno fue capturado.

- b) La Policía de la localidad indicó que los empleados fueron retenidos por los pobladores de Malacatán, Tecún Umán, Catarina, Pajapita, y Ocos, quienes se



encontraban enardecidos por la falta de servicio eléctrico en sus comunidades, y llevaron a cabo amenazas si no restablecían el suministro de energía eléctrica de inmediato.

Entre tanto, los trabajadores de Deocsa indicaron que no estaban sabotando las instalaciones, solamente efectuaban reparaciones en la línea de suministro que va hacia Ocos, cuando fueron retenidos y amenazados.

El Ministerio Público, que tuvo participación directa como mediador en la situación, comprobó que sí había sabotaje en la estación, por lo que ordenó la captura del ingeniero Ángel García, quien fue acusado del sabotaje; mientras que los otros tres empleados fueron dejados en libertad.

- c) Esta información pública pone claramente al descubierto que es personal al servicio de Unión FENOSA o de su subsidiaria DEOCSA quien ha venido causando daños deliberados a las líneas de transmisión y, con ello, dejando sin fluido eléctrico a vastas áreas del Departamento de San Marcos, que incluyen varios Municipios.

En Tecún Umán, los pobladores interpusieron una denuncia formal ante el Ministerio Público por este sabotaje. Sin embargo, el Estado no ha procedido al respecto, La impunidad ampara a los hechores materiales e intelectuales de estos continuos sabotajes.



- d) Existen más de 90 mil denuncias por abusos, irresponsabilidades, mal servicio y otras afines siguen acumulándose sin que tampoco se haga nada al respecto por parte de las autoridades correspondientes.
- e) Se reporta que son más de 90 mil las quejas que, en contra de Unión FENOSA e IBERDROLA, ha recibido la Comisión Nacional de Energía Eléctrica en un lapso de sólo cinco meses. Semejante cantidad se basta para evidenciar, de manera contundente, la pésima calidad de los servicios que prestan estas transnacionales, lo que se constituye en causa principal de la lucha popular por lograr su expulsión de Guatemala.
- f) Si el servicio de estas empresas fuera adecuado, nadie estaría protestando por su presencia. Ellas, con su proceder, son las únicas responsables del malestar que han sabido ir generando.

Las siguientes fueron las causas de reclamo: “De enero a mayo último, la CNEE recibió 90 mil 358 reclamos por deficiencias en el servicio de electricidad. Contra DEOCSA se presentaron 53 mil 131 denuncias en esos cinco meses, en especial en San Marcos, Chimaltenango, Quetzaltenango y Suchitepéquez, y contra DEORSA 37 mil 227, la mayoría en Jutiapa, Santa Rosa y Alta Verapaz. Las quejas más recurrentes contra DEOCSA, DEORSA y EEGSA fueron por interrupción del servicio, problemas de facturación y cobros abusivos.



- g) Las denuncias deben asumirse, sin temor a equivocarse, como un claro indicador del malestar existente en el seno de la población de toda Guatemala. Debe tomarse en cuenta que, por cada ciudadano que opta por interponer su denuncia, (cuyo trámite es engorroso), existen varios más que se limitan a hacerlo.
- h) La Empresa Eléctrica de Guatemala, EEGSA, subsidiaria de IBERDROLA, no se queda atrás en sus agresiones contra Guatemala. A raíz de que el Estado, en fechas recientes, redujo el monto del cobro permitido por concepto del Valor Agregado de Distribución, VAD, la subsidiaria de IBERDROLA procedió a demandar a Guatemala ante el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones, CIADI. Es decir, acusan internacionalmente a Guatemala por el hecho de que no las dejan obtener las ganancias que esperan.
- h) La Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), refiere que el problema no es técnico porque en la parte de cumplimiento de la Ley General de Electricidad, solamente en 2008, se multó con Q13 millones a Deorsa y Deocsa (ejecutoras de Unión Fenosa) por indemnizaciones.
- i) Son lesivos los contratos que han sido suscritos con la Unión FENOSA e IBERDROLA, y el Estado de Guatemala en perjuicio de la población, por cuanto estas distintas empresas se han tomado el derecho expreso de acusar judicialmente al país que les abrió sus puertas.



3.3. Intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una entidad o dependencia que pertenece al Ministerio de Economía, y en los asuntos en donde se encuentran involucrados personal de servicios públicos y de empresas semi estatales, como sucede en el caso de la Empresa Eléctrica, se convierte en juez y parte, por ese motivo, es lógico suponer que la actuación de esta entidad no es suficiente para garantizar a los usuarios de la electricidad sus derechos.

Sin embargo, a pesar de lo anotado anteriormente, se tiene conocimiento, derivado a la consulta de varias fuentes que esta entidad reportó incremento en las denuncias específicamente por cobros exagerados en el servicio de energía eléctrica. Además, se dijo que la Empresa Eléctrica ocupa un lugar preferencial con un nueve por ciento de las denuncias en comparación con otras entidades denunciadas.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor ha recuperado dinero de consumidores y usuarios, luego de dar seguimiento a quejas interpuestas debido a malos servicios prestados por el sector comercial y de energía eléctrica.

Las denuncias presentadas son por incrementos al cobro mensual en la factura del servicio eléctrico, principalmente en los departamentos del interior. Un 49%, obedece a distintos problemas por consumos en diferentes comercios, un 9% son quejas por servicios de telefonía celular y el 9.9% restante se halla relacionado a otros tipos de servicios.

El personal de esta entidad públicamente ha recomendado a la población afectada por el servicio eléctrico realizar sus denuncias ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE), ya que es la entidad encargada de conciliar y evaluar las irregularidades en dicho servicio. Sin embargo, se trató de consultar a esta comisión el número de denuncias que hubieren recibido en períodos atrás manifestando que no tenían información que proporcionar y que tendría que recurrirse ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.



CAPÍTULO IV



4. Regulación del delito de fraude eléctrico en el Código Penal guatemalteco

4.1. El delito

“Es un acto u omisión constitutivo de una infracción de la ley penal. En el derecho penal, es la acción u omisión ilícita y culpable expresamente descrita por la ley bajo amenaza de una persona o sanción criminal”.¹⁸

“Es la acción u omisión que sanciona la ley penal, nadie podrá ser sancionado penalmente por una acción u omisión, si esta no se haya expresamente prevista como delito por la ley vigente cuando fue cometido el ilícito penal, o si la sanción no se encuentra establecida en ella”.¹⁹ Para que exista un delito, es necesario en primer término que la voluntad humana se manifieste exteriormente en una acción u omisión, además de toda una serie de elementos positivos del delito que se analizarán como parte de la teoría general de delito.

- a) La acción: consiste en un actuar o hacer, es un hecho positivo el cual implica que el agente o sujeto activo lleve a cabo uno o varios movimientos corporales por sí mismo, por medio de instrumentos, por medio de animales o mecanismos e incluso mediante personas.

¹⁸ Cuello Calón, Eugenio. **Estudios de derecho penal**. Pág. 100.

¹⁹ Florían, Eugenio. **Elementos de derecho penal**. Pág. 215.



- b) La omisión: en caso contrario de la acción, la omisión consiste en realizar la conducta típica con abstención de actuar, no hacer o dejar de hacer, y constituye el modo en forma negativa del comportamiento.

Existen distintos tipos de omisión en la doctrina como lo es la omisión simple u omisión propia, que consiste en no hacer lo que se deba hacer, ya sea voluntario o imprudencia, con la cual se produce un delito. Aunque no haya resultado de modo que se infringe una norma preceptiva, como por ejemplo, la portación de armas.

También, se encuentra la omisión de comisión por omisión, que es conocida como omisión impropia, y quiere decir, que es un no hacer voluntario y es la imprudencia cuya atención produce un resultado material y se infringe una norma preceptiva y otra prohibitiva, como por ejemplo, en materia de alimentos y el incumplimiento de deberes de asistencia.

- c) Tipicidad: no es más que el encuadramiento de la conducta a la norma previamente establecida, es la adecuación del hecho a la norma. Su fundamento se encuentra en los artículos 6, 13 y 17 de la Constitución Política de la República de Guatemala. El Artículo 17 establece que no hay delito ni pena sin ley anterior, haciendo preservar el principio de legalidad. El Artículo 6 del Código Penal se refiere de la detención legal, y el Artículo 13 a los motivos para que exista auto de prisión.



- d) **Antijuricidad:** es un juicio de valor que se hace a través de la realización de la conducta y que se encuadra a la norma que contiene supuestos y prohibiciones, así como consecuencias, que son las sanciones o las penas. Su fundamento se encuentra contenido en el Artículo 2 y 17 de la Constitución Política de la República de Guatemala. El Artículo 2 se refiere a los deberes del Estado y el Artículo 17 al principio de legalidad, cuando establece que no hay delito ni pena sin ley anterior.
- e) **Punibilidad:** la palabra punible proviene de pena, y es que en el derecho penal, la punibilidad es la facultad que tiene el Estado que al crear los delitos, también, establezca la pena que corresponde a cada uno de éstos delitos, graduándola en un mínimo y máximo, para que los jueces, la fijen de conformidad con las circunstancias atenuantes o agravantes que puedan modificar la responsabilidad penal.
- f) **Culpabilidad:** es el reproche que se hace al autor de un hecho que constituye delito, para ver si le es exigible que debió cumplir con la norma, de que tuvo que haber observado la norma prohibitiva y que por no haberlo hecho, le es aplicable una sanción y una consecuencia.

Su fundamento se encuentra en los artículos 2, 4, 5 y 17 de la Constitución Política de la República de Guatemala. Se distingue entre los delitos culposos y dolosos que regula el Código Penal.



El Artículo 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala se refiere a los deberes del Estado, el 4 al principio de libertad e igualdad, el 5 a la libertad de acción y el 17 al principio de legalidad.

4.2. Clasificación del delito

Existen distintas clasificaciones que hacen doctrinarios y estudiosos de la teoría general del delito, siendo de importancia hacer mención de las distintas formas de la comisión de los delitos y su ubicación.

Así, atendiendo a la manifestación de voluntad, se distingue entre: delitos de acción, delitos de omisión y delitos de comisión por omisión.

“Atendiendo al resultado, se diferencia entre delitos materiales, que exigen un resultado para su consumación; delitos formales, que se consuman con la simple manifestación de voluntad, delitos de lesión, que son aquellos que dañan materialmente el bien jurídicamente protegido, y delitos de peligro, que lo hacen idealmente al determinar la puesta en situación de riesgo de dichos bienes. Atendiendo al grado de su perfección, se clasifican en intentados, frustrados y consumados; con las subespecies de los delitos agotados e imposibles. Atendiendo a la forma de culpabilidad se distingue entre dolosos e imprudentes”.²⁰

²⁰ Binder, Alberto. **Introducción al estudio del derecho penal**. Pág. 80.



Si bien estas últimas clasificaciones tienen su base en el articulado del Código Penal, la clasificación legal que aparece en el Código Penal específicamente, en delitos dolosos y delitos culposos, aunque hace también una diferenciación entre delito consumado, la tentativa, la tentativa imposible, los cambios de comisión y el caso fortuito.

4.3. Ente que realiza la persecución de los delitos

De conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 251 se indica que el Ministerio Público es una institución auxiliar de la administración pública y de los tribunales con funciones autónomas, cuyos fines principales son velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país. Su organización y funcionamiento se rige por la Ley Orgánica del Ministerio Público contenida en el Decreto 40-92 del Congreso de la República.

El Ministerio Público es el ente que se encarga de la investigación y persecución de los delitos, el cual se auxilia de la policía que se encuentra bajo su autoridad y mando inmediato, haciéndose mención que no es la única institución de la cual se auxilia, porque de conformidad con la ley, específicamente su ley orgánica y el Código Procesal Penal, también, puede requerir informaciones y colaboración a otras instituciones estatales afines.

La palabra Ministerio proviene del latín *ministerium*, que significa cargo que ejerce, empleo, oficio, u ocupación especialmente noble y elevado. Por cuanto a la expresión publico, deriva del latín públicas pópulos, indicando lo que es notorio, visto o sabido por



todos, aplíquese a la potestad o derecho de carácter general y que afecta en la relación social como tal. Por lo tanto, en su aceptación gramatical el Ministerio Público significa cargo que ejerce en relación al pueblo.

Con las nuevas reformas que ha sufrido la legislación en materia penal se puede definir al Ministerio Público como el encargado de investigar y perseguir el delito, abatir la impunidad y procurar la justicia, proporcionando el auxilio médico de manera inmediata que requiere la víctima del delito, así como la asesoría jurídica necesaria para la reparación del daño, salvaguardar las garantías individuales de los implicados en la comisión del delito, tutelar los derechos de personas incapaces o menores de edad en todo proceso judicial, velando por el Estado de derecho en su carácter de representante de la sociedad, por lo que el Ministerio Público debe regirse esencialmente por los siguientes principios:

- Buena fe.

- Legalidad.

- Objetividad.

- Imparcialidad.

- Lealtad a la sociedad.



- Respeto a los derechos humanos.

4.4. Ventajas y desventajas de la regulación del delito de fraude eléctrico

Como se ha venido analizando, existen ventajas de importancia para los proveedores del servicio de energía eléctrica en cuanto al hecho de que no se regule el delito de fraude eléctrico a pesar de que puede ser también de beneficio, en virtud de que pueden existir sabotajes a las plantas generadoras de energía eléctrica que son propiedad de la Empresa Eléctrica, o bien pueden haber hurtos y robos de energía eléctrica en perjuicio de esta entidad.

Sin embargo, lo anterior, en contraposición con lo que sucede a los usuarios de los servicios de energía eléctrica, son mucho más gravosos que lo que les puede suceder a ellos, y este es uno de los motivos por los cuales se considera que existen más ventajas que desventajas para los usuarios de los servicios de energía eléctrica en relación a que se regulen ilícitos relacionados con los malos servicios y abusos a que se ven sometidos derivado del actuar de los propietarios de la Empresa Eléctrica.

Así también existen supuestos que deben contemplarse en normas penales, precisamente para proteger el bien jurídico tutelado como son los derechos de los usuarios dentro del derecho de consumo, como parte importante del quehacer del Estado que se encuentra establecido no solo en la Constitución Política de la República de Guatemala, sino en normas internacionales.



4.5. Regulación en el Código Penal de un marco normativo que establezca ilícitos derivados de los servicios de energía eléctrica

Derivado del estudio de la tesis, se indica que el delito de fraude eléctrico no se encuentra regulado en la legislación penal guatemalteca, aparte de ello, debe comprenderse como fraude eléctrico una serie de figuras o supuestos delictivos que pueden cometerse por parte de los proveedores de estos servicios, así como de los usuarios, y que para considerar este delito, se tendrían que establecer los supuestos que abarca el mismo, y por ese motivo, se considera que una sola norma jurídica penal no es suficiente y derivado de ello, se debe crear un marco normativo en la legislación penal que proteja no solo los derechos de los usuarios de la electricidad sino también los derechos que le asisten a los proveedores, y en ese sentido, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) Se puede denominar Del Régimen de Distribución y uso responsable del servicio de Energía Eléctrica, dentro del Código Penal, como un apartado específico como parte de los delitos que atentan contra el patrimonio y dentro del mismo se deben considerar aspectos que aquí se contemplan.
- b) El objeto de la ley debe indicar en sus primeros artículos que es de orden público e interés social y tendría por objeto garantizar el adecuado, eficiente y responsable uso y prestación del servicio público de energía eléctrica, el respeto a la propiedad de los bienes necesarios para su distribución, los procedimientos para la detección



y sanción de infracciones a las conductas que perjudican el desarrollo y prestación de dicho servicio.

- c) Debe existir un apartado de definiciones como las siguientes: a) Servicio de energía eléctrica: el servicio debe ser prestado por los operadores del sistema de distribución de energía eléctrica de forma continua eficiente y segura a los clientes, consumidores o usuarios con la debida fiscalización del ente regulador. b) Ente regulador: se trata de la entidad responsable del suministro de energía eléctrica máximo y superior en esta materia y quien tiene a su cargo el control no solo de las empresas estatales sino las privadas que pudieran surgir. c) Normativa de servicio eléctrico: normas que debe emitir todo distribuidor de energía eléctrica para establecer sus relaciones de distribución o comercialización con sus clientes. d) Empresa distribuidora: es el agente económico que distribuye en forma eficiente, continúa y segura la energía eléctrica a los clientes o consumidores. e) Acta de inspección: formato para ser entregado al cliente o consumidor que certifique el resultado de la inspección y el estado del equipo de medición. f) Certificación de la energía sustraída: formato para legalizar el cobro de la energía sustraída. g) Cliente, consumidor: se entiende por cliente, consumidor a la persona natural o jurídica a la que una empresa distribuidora que provee de energía eléctrica, previa firma de un contrato de servicio eléctrico. h) Usuario: la persona natural o jurídica que hace uso de la energía eléctrica y que no tiene contrato suscrito con una Empresa Distribuidora. i) Representante del cliente o consumidor: para efectos del procedimiento de inspección del equipo de medición es la persona que se encuentre



presente en el inmueble al momento de la inspección. En caso de un inmueble alquilado el arrendatario podrá representar al cliente en los reclamos administrativos. j) Energía sustraída: energía eléctrica suministrada por la empresa distribuidora que corresponda, a un cliente, consumidor o usuario y que no ha sido medido correctamente por el equipo de medición de la distribuidora, por manipulación imputable al cliente o por línea directa manifiesta, se exceptúa la venta de energía eléctrica a terceros. k) Energía no registrada: energía eléctrica suministrada por la empresa distribuidora a un cliente o consumidor y que no ha sido registrada correctamente por el equipo de medición por fallas técnicas o mecánicas del equipo de medición sin responsabilidad del cliente o consumidor. l) Línea directa manifiesta: utilización por parte de un cliente, consumidor o usuario de conexiones que permitan el consumo de energía sin que pase a través del dispositivo de medición. m) Formato de notificación: formato informativo de las supuestas causas por las que se pretende realizar la inspección, en original y copia, entregado al cliente, consumidor o representante, con el objeto de darle a conocer la actividad a ser realizada por la empresa distribuidora. n) Tarifa social: es la tarifa especial aplicable a clientes o consumidores con cargos mínimos. o) Verificación: procedimiento que a verificar, mediante un instrumento de medición llamado verificador.

- d) Una normativa que regule cuales son los supuestos que debe comprender el delito de fraude eléctrico, y estos por lo mínimo pueden ser para el caso de los consumidores o usuarios: a) Instalar, por sí o mediante terceros, conexiones que



eviten que la energía consumida pase a través del dispositivo de medición. b) Manipular o alterar, por sí o mediante terceros, los dispositivos de medición propia o de otros usuarios, con el objetivo de evitar o modificar el registro total de la energía suministrada por la empresa distribuidora y que haya consumido el cliente, consumidor o usuario. c) Vender energía eléctrica a terceros. d) Manipular, por sí o mediante terceros, los equipos de verificación que instale la empresa distribuidora. Una vez agotado el procedimiento administrativo, las infracciones antes establecidas serán certificadas por la entidad rectora y tal certificación constituirá un medio de prueba, dentro del proceso que corresponda.

- e) Responsabilidad social de la empresa distribuidora prestataria del servicio público de energía eléctrica: los servicios deberán ser ofrecidos y suministrados a los clientes, consumidores o usuarios bajo criterios de calidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad social por parte de los prestadores del mismo, sean los mismos agentes económicos del sector público o privado. Los prestadores del servicio público de energía eléctrica están obligados a promover el uso responsable del servicio, por parte de los clientes, consumidores o usuarios, con la finalidad de garantizar la operación de los sistemas existentes, ampliar su cobertura geográfica, promover y facilitar el acceso a ellos por parte de la población, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de la República.
- f) Responsabilidad de los usuarios del servicio público de energía eléctrica: los clientes, consumidores o usuarios del servicio público de energía eléctrica, deberán



utilizar los mismos, en forma responsable, no deberán alterar ni modificar manipular los sistemas de distribución o registro de consumo y deberán cancelar las facturas por los servicios consumidos, todo sin detrimento de los mecanismos de reclamo correspondientes, establecidos en la ley y las normativas que regulan el servicio público del servicio eléctrico.

- g) Los supuestos legales que deben establecerse como mínimo para regularse como delito de fraude eléctrico cometido por empresas prestadoras de este servicio sean estatales o no, pueden ser los siguientes: a) Instalar equipos de medición sin que hayan sido previamente certificados por el ente rector. b) Suspender por falta de pago el de energía eléctrica a los clientes o consumidores sin previo aviso de por lo menos cinco días de antelación, o suspender el servicio a un cliente o consumidor que presente la factura o facturas canceladas que motivarán la orden de suspensión del servicio de energía eléctrica. c) Realizar las inspecciones del servicio público, sin la presencia del ente rector o de inspectores designados para tal efecto, sin notificar al cliente, consumidor o su representante. d) Alterar intencionalmente la cuenta del cliente o consumidor vía factura, e) Solicitar o cobrar al cliente que asuma el costo de los materiales o equipos para hacer las reparaciones y mantenimientos que constituyen responsabilidad de la empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica. f) Cobrar por el concepto de energía no registrada, cuando el hecho sea por defectos en la lectura o en el aparato de medición, dado que no es responsabilidad del cliente o consumidor. Se debe regular el procedimiento que debe establecer las reglas que permiten verificar la sustracción ilegal de energía



eléctrica, detectar, regularizar y facturar energía sustraída, así como sancionar, estableciendo mecanismos que preserven los derechos y el debido proceso de participación de los clientes, consumidores o usuarios. Este procedimiento se aplicará inicialmente a todos los clientes y consumidores comerciales, industriales, de riego, de bombeo y a todos los clientes, consumidores y usuarios domiciliarios cuyos consumos sean superiores a los kilovatios que debe establecer el ente rector y que se encuentre vigente al momento de cometerse el supuesto. La aplicación del procedimiento al resto de los clientes y consumidores domiciliarios en forma gradual, deberá aprobarse por ley. Los funcionarios del ente rector deberán participar en el procedimiento de inspección.

- h) Debe establecerse la existencia de un procedimiento previo de reclamo ante el ente rector para tipificarse el hecho como delito. Se debe normar este procedimiento y debe contener como mínimo los siguientes aspectos: ante la queja presentada o denuncia, la entidad rectora del servicio de electricidad deberá efectuar una investigación que no deberá extenderse por más de veinticuatro horas, y deberá pronunciarse a través de un dictamen de la empresa distribuidora y el denunciante al no estar conforme con lo estipulado en dicho dictamen, podrá hacer uso de la vía penal.





CONCLUSIONES

1. El desconocimiento de que el derecho penal se encuentra conformado por un conjunto de normas jurídicas, principios, instituciones, que tienen por objeto la protección de la sociedad por cualquier fraude, a través de la imposición de normas prohibitivas que protegen bienes jurídicos tutelados, no ha permitido que se sancione severamente a quienes cometan el delito de fraude en sus distintas modalidades.
2. No existe un adecuado control en relación a la producción, transmisión y distribución de la electricidad en el país, y ello ha generado la comisión de fraudes eléctricos en sus distintas formas, las cuales van desde el uso de las instalaciones de transmisión y transformación principales, hasta su comercialización fraudulenta en la sociedad guatemalteca.
3. No existe congruencia entre el avance de las sociedades en materia de comunicaciones y las nuevas técnicas que deben emprenderse en materia de electricidad, debido a que las normas que se regulan en la legislación penal por el tiempo de su vigencia, no son acordes a la realidad del país, como sucede en el caso de los supuestos que comprenden el delito de fraude eléctrico.



4. La desprotección a los usuarios de la electricidad y la inexistencia de una regulación del delito de fraude eléctrico han permitido la comisión de hechos y actos delictivos que tienen que ser regulados en la legislación penal vigente, para que sean sancionados los transgresores de la ley en casos de fraude en la sociedad guatemalteca.



RECOMENDACIONES

1. El gobierno de Guatemala tiene que señalar el actual desconocimiento de la ciudadanía en relación en relación a que el derecho penal está integrado por un conjunto de normas jurídicas, principios e instituciones que tienen por finalidad proteger a la sociedad mediante la imposición de normas prohibitivas que resguarden los bienes jurídicos tutelados, no ha permitido sancionar a los autores del delito.
2. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica debe señalar que no existe control en cuanto a la producción, transmisión y distribución de la electricidad, siendo ello lo que puede generar la comisión de fraudes eléctricos en sus distintas modalidades en la sociedad guatemalteca, y la causa de que exista una comercialización fraudulenta.
3. La Empresa Eléctrica tiene que dar a conocer la falta de congruencia entre el avance de las sociedades en materia de comunicaciones y las nuevas técnicas que se tienen que emprender en lo relacionado a la electricidad, debido a que las normas reguladas en la legislación penal debido al tiempo de su vigencia, ya no son acordes con la realidad guatemalteca.



4. Las autoridades guatemaltecas tienen que indicar que la desprotección a los usuarios de la electricidad y la falta de una regulación al delito de fraude eléctrico, han permitido la comisión de actuaciones ilícitas que tienen que regularse en la legislación penal, para sancionar a los transgresores de la ley en los casos de fraudes eléctricos en el país.



BIBLIOGRAFÍA

ACEVEDO PEÑATE, Ángel Eduardo. **Nociones de derecho de consumo**. 3ª. ed. Madrid, España: Ed. Universitaria, 2004.

ALBEÑO OVANDO, Gladis Yolanda. **Derecho penal**. 4ª. ed. Guatemala: Ed. Llerena, 1994.

BARRIENTOS PELLECCER, César Ricardo. **Derecho procesal penal guatemalteco**. 2ª. ed. Guatemala: Ed. Magna Terra, 1995.

BINDER, Alberto. **Introducción al estudio del derecho penal**. 5ª. ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Ad Hoc., 1999.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. 3ª. ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 1996.

CUELLO CALÓN, Eugenio. **Estudios de derecho penal**. 6ª. ed. Barcelona, España: Ed. Bosch, 1940.

DE LEÓN VELASCO, Héctor Aníbal y José Francisco de Mata Vela. 4ª. ed. **Derecho penal guatemalteco**. Guatemala: Ed. Llerena, 1996.

FLORES GACHARNA, Jorge. **El fraude**. 4ª. ed. Bogotá, Colombia: Ed. Sociedades, 1981.

FLORIÁN, Eugenio. **Elementos del derecho penal**. 3ª. ed. Barcelona, España: Ed. Bosch, 1983.

GARCÍA LAGUARDIA, Jorge Mario. **Las garantías jurisdiccionales para la tutela de los derechos humanos en Guatemala**. 3a. ed. Guatemala: Ed. Serviprensa, S.A., 1991.

HERNÁNDEZ PINTO, Fernando. **Diccionario jurídico**. 4a. ed. Madrid, España: Ed. Porrúa, S.A., 1979.

MALDONADO JUÁREZ, Edgar. **Análisis jurídico crítico del juzgamiento por analogía en los casos de la participación en el delito.** 5ª. ed. México, D.F.: Ed. Porrúa, S.A., 1986.



PINA VARA, Rafael. **Diccionario de derecho.** 4ª. ed. México, D.F.: Ed. Porrúa, S.A., 2004.

RAMÍREZ GRONDA, Juan Dionisio. **Diccionario jurídico.** 6ª. ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 1986.

ROLDÁN CASABONA, Carlos María. **El poder informático y seguridad jurídica.** 5ª. ed. Madrid, España: Ed. Fundesco, 1988.

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

Código Penal. Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, 1973.

Código Procesal Penal. Decreto 51-92 del Congreso de la República de Guatemala, 1992.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, 2003.

Ley General de Electricidad. Decreto 93-96 del Congreso de la República de Guatemala, 1996.

Ley del Organismo Judicial. Decreto 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, 1989.