



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0769-R-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día treinta y uno de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Por medio del acuerdo N.º E-0634-2024-CAU de fecha dos de septiembre del corriente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por las señoras ---, apoderadas generales judiciales de la señora --- en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

"(...)"

- a. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no cumplió con el proceso de corte regulado en el artículo 23 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobado para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y no garantizó el debido proceso de otorgar a la señora --- las garantías mínimas para asegurarles su derecho de audiencia y de hacer valer sus pretensiones.
- b. Indicar que en la SIGET no es competente para evaluar demandas y documentos presentados en sede judicial relacionados a derechos de posesión sobre el inmueble.
- c. Indicar al señor ---, apoderado general judicial con cláusula especial del señor ---, que esta Superintendencia no se encuentra facultada por el marco regulatorio sectorial para conocer sobre afectaciones al derecho de propiedad. (...)"

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día seis de septiembre de este año.

- II. El día veinte de septiembre del presente año, el ingeniero ---, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.º E-0634-2024-CAU, con base en los argumentos siguientes:

"(...)"

1. En los argumentos elaborados por la SIGET, plasmado en el acuerdo resolutivo E-0634-2024CAU, se ha establecido que la Distribuidora no cumplió con el proceso de corte regulado en el artículo 23 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.
2. De acuerdo con la evidencia proporcionada por la Distribuidora, se confirma que la notificación fue realizada cómo corresponde por lo cual no existe un incumplimiento con el proceso de corte regulado en el artículo 23 de los Términos y condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete. (...)"

- III. Mediante el acuerdo N.º E-0692-R-2024-CAU emitido el veintiséis de septiembre del presente año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V., y concedió a las señoras ---, apoderadas generales judiciales de la señora --- y al señor ---, apoderado general judicial con cláusula especial del señor ---, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegaran cuanto estimaran procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la señora --- y al señor ---, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET (CAU) dentro del plazo máximo de dos meses emitiera un informe jurídico, en el cual se pronunciara sobre cada uno de los argumentos expuestos por las partes intervinientes en el presente caso.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día uno de octubre del presente año, por lo que el plazo otorgado venció el día dieciséis del mismo mes y año.

- IV. El día diez de octubre de este año, las señoras ---, apoderadas generales judiciales de la señora ---, presentaron un escrito en el que expusieron:

"(...) El derecho de audiencia y defensa fue vulnerado por la empresa EEO, S.A. DE C.V. al no darle la oportunidad a nuestra representada de poder acudir a demostrar sus derechos e intereses, así como al manifestar que se le dio audiencia justificándolo por medio de un documento (carta) que no fue recibido por nuestra mandante, por alguno de sus familiares o dependientes, tratando de justificar su falta, por medio de una carta y fotos que no comprueban que efectivamente se le comunicó a nuestra representada el corte de un servicio básico como lo es la energía eléctrica, vulnerando su derecho de audiencia y defensa, lo cual ha generado indefensión a nuestra representada, causándole pérdidas cuantiosas por tratarse del lugar donde funciona el negocio del cual subsiste su grupo familiar, lo que puede traducirse en un proceso de indemnización por daños y perjuicios. (...)

- V. En este estado del procedimiento, el abogado ---, apoderado del señor ---, presentó escrito el día quince de octubre de este año, mediante el cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.º E-0634-2024-CAU. Dicho recurso fue rechazado por extemporáneo por medio del acuerdo N.º E-0740-2024-CAU emitido el día veintiuno de octubre del presente año, al haber transcurrido el plazo legal para interponerlo, de conformidad a los artículos 126, 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinticuatro de octubre del corriente año.

- VI. El día veintitrés de octubre del corriente año, el CAU rindió el informe jurídico N.º IJ-04-2024-CAU en el que realizó un análisis, concluyendo lo siguiente:

"(...) En el presente caso, se han identificado los hechos siguientes:

- La señora --- es titular del suministro identificado con el NIC ---.
- La distribuidora realizó el corte definitivo del referido suministro a solicitud del señor ---.
- La distribuidora no efectuó la notificación del corte definitivo de conformidad a lo dispuesto en los T&C.
- Con fundamento en lo expuesto, esta área jurídica considera que en el presente caso la sociedad EEO, S.A. de C.V. ha vulnerado el derecho de audiencia a la señora ---, por no haberle notificado la decisión de cortar definitivamente el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC ---. (...)"

- VII. VII. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:

1. MARCO NORMATIVO

1.A. Ley de Creación de la SIGET

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

1.B. Ley General de Electricidad

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2024

El artículo 2 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. para el año dos mil veinticuatro (T&C), dispone:

“Los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato.”

El artículo 22 letra c), instituye:

“Un corte definitivo del suministro implicará el retiro de la acometida y del equipo de medición, y podrá realizarse en los siguientes casos: (...)

- a. A solicitud del usuario final;
- b. A solicitud del propietario del inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Inquilinato; (...)

En el mismo orden, el artículo 23 preceptúa:

“Cuando se solicite a la distribuidora una desconexión temporal del servicio o un corte definitivo del mismo, deberá hacerlo por escrito, impreso o digital, y comprobar la titularidad del derecho que lo habilite.

La distribuidora registrará dicha solicitud, entregará una constancia impresa o digital de esta y, luego de verificar la legalidad de la documentación que prueba la titularidad, deberá proceder a la desconexión o corte, a más tardar ocho días hábiles después de recibida la misma. Además, deberá notificar, por lo menos tres días antes, la desconexión o corte en el inmueble del suministro, dejando constancia del resultado de la notificación, y en caso de que se trate de inmuebles no habitables, deberá notificar al usuario final o titular del suministro. (...)

1.D. Ley de Procedimientos Administrativos

La Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 –Derogatorias– lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

2. ANÁLISIS

El presente análisis ha de centrarse en los argumentos expuestos por la recurrente y la señora ---, a través de sus apoderadas ---.

En el presente recurso de reconsideración, la sociedad EEO, S.A. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.º E-0634-2024-CAU, por considerar que la evidencia presentada confirma que la notificación fue realizada cómo corresponde por lo cual no existe un incumplimiento



con el proceso de corte regulado en el artículo 23 de los Términos y condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

Por su parte, las señoras --- y --- alegaron que a su representada le vulneraron su derecho de audiencia al no haber sido notificada del corte definitivo del servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC ---.

Definidos el objeto de este recurso, en los apartados siguientes se incorporará el análisis jurídico realizado por el CAU en el que se abordó el acto de la notificación como garantía procesal del ciudadano previo a la afectación de un derecho por parte de un particular.

"(...) El derecho de audiencia entre particulares

Reiterada jurisprudencia constitucional sostiene que el derecho de audiencia *"es un concepto abstracto en cuya virtud se exige que toda persona debe ser oída y vencida con arreglo a las leyes, antes de procederse a limitar su esfera jurídica o a privársele por completo de un derecho."*

Como derecho consagrado en la Constitución de la República no solo constituye una garantía tanto frente al Estado; ya que *"los particulares también pueden producir actos limitativos de los derechos constitucionales de las personas como si se tratase de autoridades en sentido formal."*¹

En ese orden, el concepto de autoridad y los actos que derivan de su actuación, no deben entenderse en estricto sentido formal —referidos únicamente a la Administración Pública—, sino también material, *"de manera que comprendan aquellas situaciones en las que personas o instituciones que formalmente no son autoridades, se consideran como tales en la realidad o práctica cuando sus acciones y omisiones, producidas bajo ciertas condiciones, limiten derechos constitucionales."*²

*"En otras palabras, la posición en la que se ubica un particular dentro de determinada relación jurídica frente a otro puede otorgar a aquel la facultad de imponer materialmente sus propias decisiones, pudiendo provocar, en los derechos del sujeto que se encuentra obligado a someterse a tal potestad, efectos que trascienden al ámbito constitucional."*³

En efecto, en el presente caso, la decisión de la distribuidora EEO de proceder al corte definitivo del suministro identificado con el NIC ---, no constituye un acto de autoridad en sentido formal —atribuido al Estado— sino referido a un particular que presta un servicio público, regulado en la Ley General de Electricidad y demás normativa sectorial.

Así, el artículo 23 inciso segundo de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del quinquenio 2023 – 2027, instituye que, para llevar a cabo la desconexión o corte definitivo en el inmueble del suministro, la distribuidora deberá notificar al usuario final, por lo menos tres días antes, dejando constancia del resultado de la notificación.

En este punto, es importante señalar que tanto la desconexión como el corte del suministro produce una afectación de derechos al usuario final, cuya relación se ha originado con la contratación del

¹ Sentencia de amparo 521-2003 de 9-7-2005

² Sentencia de amparo 218-2010 de 17-7-2013

³ Ídem



servicio de energía eléctrica con la distribuidora. De manera que, tratándose de la privación de un derecho, tal decisión debe hacerse del conocimiento al usuario previo a la desconexión o corte definitivo, tal como lo establece los Términos y Condiciones en referencia.

De ahí la relevancia de la notificación de la decisión, previo a la desconexión o corte definitivo, para garantizar los derechos de los usuarios finales. Por lo que, resulta pertinente hacer una breve consideración respecto de los actos de comunicación.

Finalidad de la notificación

Es criterio constante de la jurisprudencia constitucional “que los actos de comunicación se rigen por el *principio finalista*, según el cual la circunstancia a evaluar no es el que tales actos de comunicación procesal se hagan de una u otra forma, sino el que la comunicación se consiga a efecto de generar las oportunidades reales y concretas de defensa.”⁴

Si bien la notificación debe hacerse por regla general, de manera personal, a efecto de que haya un conocimiento real y oportuno de la decisión, existen casos en los cuales ese acto podrá realizarse por algún mecanismo distinto que genere el mismo resultado. Es decir, si no es posible efectuar la notificación personalmente, puede hacerse por otros medios que garanticen su finalidad, es decir que efectivamente el particular tenga conocimiento de la decisión y se generen posibilidades reales de defensa.

Lo anterior, significa que toda notificación debe observar ciertas formalidades mínimas a fin de cumplir con su finalidad: hacer del conocimiento de la persona la decisión o el acto que causará agravio en su esfera privada, sobre todo cuando se trata de la privación de un derecho.

Ahora bien, siendo los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final el marco técnico, jurídico y económico que regula la relación contractual entre la distribuidora y el usuario final para el suministro de energía eléctrica, se estipuló en su artículo 23 el deber de la distribuidora de notificar al usuario final, por lo menos tres días antes de llevar a cabo la desconexión o corte definitivo en el inmueble del suministro,

Bajo ese contexto, conviene someter a análisis la notificación que afirma EEO efectuó a la señora ---, titular del suministro identificado con el NIC ---, previo al corte definitivo del servicio de energía eléctrica. Para tal efecto, será preciso verificar que la carta a la que se refiere la distribuidora constituye un elemento probatorio suficiente para comprobar el cumplimiento del artículo 23 de los mencionados T&C.

Notificación a la usuaria final o titular del suministro

Consta en el expediente administrativo la copia de una carta de notificación con fecha uno de abril del presente año, por medio de la cual EEO pretende comprobar que notificó a la señora --- seis días antes de la fecha de corte definitivo del servicio y retiro del medidor.

Sin embargo, para que la prueba cumpla su finalidad: demostrar determinado hecho, deben concurrir ciertas condiciones: **Conducencia, Pertinencia y Utilidad.**

⁴ Sentencia de Habeas Corpus 129-05R de 5-12-2005



La **conducencia**, comprende a su vez, tres aspectos: (i) Idoneidad, que sea capaz para demostrar el hecho; (ii) Legalidad, que sea obtenida legítimamente; y (iii) Eficacia, que produzca el resultado esperado, que es llegar al convencimiento más allá de toda duda.

La **pertinencia**, consiste en que la prueba tenga una relación directa con el hecho investigado. La relación lógica entre el medio y el hecho que constituye objeto del proceso. La pertinencia radica en la capacidad de la prueba de proporcionar suficiente referencia directa o indirecta sobre el hecho que se pretende probar.

La **Utilidad**, se refiere a que con la prueba pueda establecerse un hecho materia de controversia que aún no se encuentra demostrada con otra.

Las tres condiciones anteriores, han de examinarse en cada caso concreto, pues de esa manera se evita que las partes aporten toda clase de prueba que no conlleven a comprobar la autenticidad de los hechos sometidos a conocimiento de autoridad administrativa competente.

En ese sentido, la carta de notificación de fecha uno de abril del presente año no reúne los requisitos anteriores; por cuanto no ha sido capaz de demostrar que efectivamente la notificación se realizó personalmente a la señora ---, pues no consta que ésta haya sido entregada a la usuaria u otra persona que se encontraba en el inmueble, a fin de posibilitar oportunidades reales de audiencia y defensa a la señora ---.

Además, la copia de la denominada "carta de notificación", por sí sola no es suficiente para comprobar la realización del acto de comunicación; puesto que debía ser complementada con otro elemento probatorio capaz de proporcionar convencimiento de que se llevó a cabo de forma personal o por otro medio que garantizara la certeza de haber cumplido con la finalidad de la notificación: hacer del conocimiento de la señora --- que EEO procedería al corte definitivo del suministro identificado con el NIC ---, a solicitud del señor ---.

Sin embargo, la referida carta no contiene nombre, firma u otro elemento que evidencie la entrega de la misma a la señora --- o que fuera recibida por otra persona que se encontrara en el lugar, de manera que no constituye prueba fehaciente de su realización.

Con base en lo señalado, se observa que la distribuidora no cumplió con lo dispuesto en el artículo 23 inciso 2º de los T&C, para proceder al corte definitivo del suministro de energía eléctrica solicitado por el señor ---. (...)"

Bajo ese contexto, el CAU recomendó que "se rechace el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V. en virtud de haberse vulnerado el derecho de audiencia a la señora ---, por no haberle notificado la decisión de cortar definitivamente el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC ---."

3. CONCLUSIÓN DE LA SIGET

Con fundamento en el informe jurídico N.º IJ-04-CAU-2024 rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente adoptar el dictamen del referido informe; y, en consecuencia, confirmar el acuerdo N.º E-0634-2024-CAU debiendo establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V.



no cumplió con el proceso de corte regulado en el artículo 23 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobado para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete; y no garantizó el debido proceso de otorgar a la señora --- las garantías mínimas para asegurarles su derecho de audiencia y de hacer valer sus pretensiones.

4. RECURSO

En cumplimiento de los artículos 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de apelación puede ser interpuesto en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo.

POR TANTO, de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Confirmar el acuerdo N.º E-0634-2024-CAU, emitido el día dos de septiembre del año dos mil veinticuatro.
- b) Notificar este acuerdo a las señoras ---, apoderadas generales judiciales de la señora ---, al señor ---, apoderado general judicial con cláusula especial del señor --- y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente