**ACUERDO N.° E-1140-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día nueve de noviembre del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día tres de octubre de dos mil diecinueve, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por el cobro de la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y OCHO 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 158.54) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-459-2019-CAU, de fecha diez de octubre de dos mil diecinueve, esta superintendencia requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo, debiendo remitir determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia para que una vez vencido el plazo a la distribuidora para presentar lo requerido, determinara en el plazo de tres días hábiles, si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado el día quince de octubre de dos mil diecinueve, y al usuario final le fue notificado el mismo día, mes y año, por lo que el plazo para presentar lo requerido finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El uno de noviembre de dos mil diecinueve, el ingeniero XXX, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito reiterando la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX y adjuntó información digital para respaldar sus argumentos.

Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* + Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a la fecha.
  + Copia de registro de incidencias.
  + Copia de registros de sellos instalados en el medidor XXX.
  + Copia de las órdenes de servicio número XXX.
  + Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden XXX.
  + Copia de memoria de cálculo del cobro de Energía No registrada.
  + Copia de acuse de notificación de expediente al usuario, y
  + Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Por su parte, mediante memorando N.° CAU-394/2019, de fecha seis de noviembre de dos mil diecinueve, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-587-2019-CAU, de fecha ocho de noviembre de dos mil diecinueve, esta superintendencia concedió al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V. un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor XXX los días doce y catorce de noviembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó los días diez y doce de diciembre del mismo año, sin que las partes hicieran uso de su derecho de defensa.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-784-2019-CAU, de fecha veinte de diciembre de dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual debía establecer la existencia o no de la condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no registrada.

El día veintiocho de julio del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-212-XXX-CAU en el que realizó un análisis, entre otros, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Determinación de la condición irregular:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente informe se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales, al detectarse una línea adicional a 120 Voltios la cual estaba conectaba, de forma directa desde la extensión de línea del vecino hacia el interior de la vivienda del señor XXX, como puede visualizarse en las fotografías n.° 1 y n.° 2.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad EEO, del cual se han clasificado como las fotografía n.° 1 y n.° 2, se observó la existencia de una extensión a 120 Voltios , la cual estaba conectada en la extensión de línea del vecino del señor XXX, además, se observa la línea fuera de medición ingresado a la vivienda del señor XXX, la cual alimentaba una carga eléctrica al interior de esta; todo esto con la finalidad de impedir que el equipo del medición n.° XXX no registrara el consumo correcto de la energía eléctrica.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU considera que la distribuidora EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual ha demostrado que en el suministro en referencia existió una condición irregular que consistió en una línea directa, intercalada o en derivación, que alimentaba una o varias cargas. En consecuencia, lo anterior conlleva a establecer que en el suministro de energía eléctrica en referencia existió una condición irregular.

En la documentación, al momento de interponer la denuncia, el señor XXX comenta que dicha conexión si existió, solo que era para la conexión de un equipo de soldadura, con las evidencia presentadas por EEO, tal equipo no se encontró conectado. Existe información que el suministro ya es reincidente, como se comentó anteriormente en orden de servicio XXX presentada por EEO ya se había encontrada una irregularidad […]”.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

“[…] La EEO, basó su cálculo de recuperación de una energía consumida y no registrada, mediante una lectura de corriente instantánea de 2.74 Amperios tomada el 02 de septiembre del año 2019; obteniendo un consumo promedio de 99 kWh/mes. Sobre este punto, el literal c) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, define uno de los métodos a utilizar para calcular la energía no registrada, el cual es, carga no medida o registrada. Este método, nos proporciona un dato aproximado del consumo que pudo haber demandado el usuario a través de la línea directa, considerando un uso promedio de la carga.

Al respecto, considerando que la irregularidad está relacionada con una línea fuera de medición, no se cuenta en este caso en particular, con un parámetro que nos indique en qué momento el usuario incrementó carga o disminuyo una demanda de corriente de 2.74 Amperios. El histórico de consumo refleja el empleo de este equipo eléctrico antes y después de la irregularidad, por lo que el método utilizado por la distribuidora EEO, en este caso en particular se apega con lo establecido en el referido Procedimiento contenido en el acuerdo N° 283-E-2011 y es aplicable en el presente caso […].

* El método de Carga no medida o registrada, utilizado por la empresa EEO, establecido en el artículo 5.2 letra c) del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, este método emplea información de energía que no está siendo registrada por el medidor y que puede servir de insumo para determinar la ENR.
* El período a recuperar por parte de la distribuidora EEO, por una energía consumida y no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 180 días, debido que el mismo no puede ser mayor de seis meses, condición que se encuentra regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, en este caso el CAU está de acuerdo con el periodo a recuperar, de parte de la empresa distribuidora, que comprende del 06 de marzo al 02 de septiembre del año 2019.
* A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, el monto que fue calculado y facturado por EEO, correspondiente a la cantidad de ciento cincuenta y ocho 54/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 158.54) IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 592 kWh, es aceptable […]”.

Dictamen:

“Con base en la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, que consistió en la conexión de una línea directa, intercalada o en derivación, mediante la cual se consumió energía que no fue registrada por el equipo de medición, condiciones que afectaron el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. En ese sentido, se concluye que la cantidad cobrada por la EEO, que asciende a ciento cincuenta y ocho 54**/**100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 158.54), IVA incluido, que ha sido aplicado al suministro de energía eléctrica a nombre de XXX, es procedente […]”.
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-843-2020-CAU, de fecha dieciocho de agosto de dos mil veinte, se remitió al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V. copia del informe técnico N.° IT-212-XXX-CAU, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación respectiva, presentaran sus alegatos finales.

El acuerdo N.° E-843-2020-CAU fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. el veintiuno de agosto de dos mil veinte y al usuario el veinticinco del mismo mes y año

El día tres de septiembre de este año, el ingeniero XXX, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito por medio del cual reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas con anterioridad.

Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de 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. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicable para el año 2019**

El artículo 7 detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el Distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 37 establece condiciones por la cuales la distribuidora podrá cobrar intereses a sus usuarios finales sobre los saldos en mora, considerándose como tales todos aquellos que no hayan sido cancelados en la fecha de vencimiento indicada en el respectivo documento de cobro, salvo que exista un reclamo interpuesto por el usuario final ante el Distribuidor, por los saldos pendientes. Para efecto del cálculo de intereses, se utilizará lo indicado en el artículo No. 60 de estos Términos y Condiciones.

Por su parte el artículo 60 indica que los intereses indicados en los Artículos Nos. 10, 21, 34, 35 y 37, serán calculados con base en la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un (1) año plazo, publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador, más cinco puntos.

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras de electricidad y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

1. **ANÁLISIS**
   1. **Análisis técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

Dicho análisis consistió en:

* 1. Un estudio de los alegatos y documentación presentados.
  2. Una evaluación y análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, fotografías y lecturas del suministro registradas.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta superintendencia para determinar la existencia o no de la condición irregular; y de ser procedente, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXX**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-212-XXX-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad EEO, del cual se han clasificado como las fotografía n.° 1 y n.° 2, se observó la existencia de una extensión a 120 Voltios , la cual estaba conectada en la extensión de línea del vecino del señor XXX, además, se observa la línea fuera de medición ingresado a la vivienda del señor XXX, la cual alimentaba una carga eléctrica al interior de esta; todo esto con la finalidad de impedir que el equipo del medición n.° XXX no registrara el consumo correcto de la energía eléctrica.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU considera que la distribuidora EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual ha demostrado que en el suministro en referencia existió una condición irregular que consistió en una línea directa, intercalada o en derivación, que alimentaba una o varias cargas. En consecuencia, lo anterior conlleva a establecer que en el suministro de energía eléctrica en referencia existió una condición irregular […]”.

En cuanto al usuario, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados, únicamente argumentó que la conexión irregular realizada fue para trabajos de soldaduras, lo cual implica un reconocimiento expreso que tuvo conocimiento de la existencia de la condición irregular. Además, existe evidencia de reincidencia ya que la distribuidora tiene registros de una condición irregular anterior a la analizada.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-212-XXX-CAU que existió una conexión de una línea directa con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el equipo de medición.

En ese sentido, dicha instancia técnica comprobó la existencia de una condición irregular que habilita a la empresa distribuidora a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2019 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU de la SIGET, con base en el análisis realizado, consideró que debido a las particularidades del caso, ya que existió una línea fuera de medición, es válido valerse del método de carga no medida o registrada utilizado por la distribuidora. Todo ello de conformidad con el apartado 5.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En razón de lo anterior, dicha instancia técnica validó el cálculo efectuado por la distribuidora EEO, S.A. de C.V., y por consiguiente, tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y OCHO 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 158.54) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicables para el año 2019, según el cálculo realizado por el CAU de la SIGET.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas  aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo del usuario que tiene como finalidad que tanto usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
* En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.
* El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
* Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC XXX.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-212-XXX-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular atribuible al usuario, lo que impidió que el equipo de medición registrara toda la energía consumida en el inmueble, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y OCHO 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 158.54) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicable para el año 2019.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO,** con base en el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-212-XXX-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular por medio de la cual se impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica.
2. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y OCHO 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 158.54) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicable para el año 2019, según el cálculo realizado por el CAU de la SIGET,
3. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-212-XXX-CAU, rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente