**ACUERDO N.° E-1293-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día diecisiete de diciembre del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintinueve de noviembre del año dos mil diecinueve, el señor +++, apoderado especial del señor +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por el cobro de la cantidad de MIL DOSCIENTOS VEINTICINCO 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,225.69) 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 +++.

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-724-2019-CAU, de fecha nueve de diciembre 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 (CAU) 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 realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo se notificó a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al usuario los días once y doce de diciembre del año dos mil diecinueve, respectivamente. A la empresa distribuidora se le venció el plazo para remitir la información solicitada el tres de enero del presente año.

El ocho de enero del presente año, el ingeniero +++, 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 +++; por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada.

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 +++.
  + Copia de las órdenes de servicio número +++.
  + Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden +++.
  + 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.° HA/CAU-037/2020, de fecha nueve de enero del presente año, 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-102-2020-CAU, de fecha veinte de enero del presente año, esta superintendencia concedió al señor Herrera 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 distribuidora y al usuario los días veintitrés y veintinueve de enero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días veinte y veintiséis de febrero del mismo año.

El día veinte de febrero de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas anteriormente.

Por su parte, el señor +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-390-2020-CAU, de fecha cuatro de marzo del presente año, 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 +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no registrada.

El día uno de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-317-+++-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 fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la conexión directa desde la acometida de la EEO antes de medición para abastecer determinados equipos eléctricos, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía en el suministro.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad EEO, se muestra la condición irregular encontrada en la acometida, antes del equipo de medición, consistente en una conexión directa, intercalada o en derivación a 120 Voltios, para alimentar un equipo de aire acondicionado, demandando una corriente de 17.26 Amperios, como se muestra en las fotografías siguientes.

+++

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa desde la acometida antes de medición, tal y como se mostró en las fotografías anteriores; esta condición afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en dicho equipo, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos abastecidos por dicha conexión. Tal acción conlleva al Incumplimiento de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2019. […]”.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

“[…]

* El cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada, corresponde a 180 días comprendidos entre el 1 de mayo hasta el 28 de octubre, ambas fechas del año 2019, fecha en que se normalizó el suministro.
* El registro de corriente instantánea obtenido por la EEO en la inspección realizada en fecha 28 de octubre del año 2019, equivalente a la cantidad de 17.26 Amperios ha sido el criterio principal para determinar la cantidad de energía a recuperar.
* Se utilizará el método de carga no medida o registrada por la empresa distribuidora, por las razones antes expuestas; sin embargo, debido que EEO no detalla que criterio que tomó para obtener las horas de uso empleadas para el cálculo; el personal técnico del citado centro tomó en cuenta la utilización de un período de 10 horas, con base a un equipo eléctrico conectado las 24 horas y que su ciclo de funcionamiento se considera de 10 horas. […]”.

Dictamen:

“En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación 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 de energía del denunciante, consistente a una conexión de línea directa, intercalada o en derivación antes del equipo de medición, con el fin de afectar el correcto registro de la energía que era consumida en el citado suministro.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, es improcedente la cantidad de un mil doscientos veinticinco 69/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,225.69) IVA incluido, que la EEO ha cobrado en concepto de energía no registrada.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de novecientos ochenta y ocho 03/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 988.03) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, más la cantidad de cincuenta y siete 31/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 57.31) IVA incluido. En concepto de intereses. […]”.
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1087-2020-CAU, de fecha diecinueve de octubre de dos mil veinte, se remitió al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V. copia del informe técnico N.° IT-317-+++-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-1087-2020-CAU fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al usuario el día veintitrés de octubre de este año.

El día nueve de noviembre de este año, el ingeniero +++, 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 +++ 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 el distribuidor 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.

**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.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento probatorio con el que cuenta esta superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

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

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-317-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad EEO, se muestra la condición irregular encontrada en la acometida, antes del equipo de medición, consistente en una conexión directa, intercalada o en derivación a 120 Voltios, para alimentar un equipo de aire acondicionado, demandando una corriente de 17.26 Amperios, como se muestra en las fotografías siguientes (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa desde la acometida antes de medición, tal y como se mostró en las fotografías anteriores; esta condición afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en dicho equipo, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos abastecidos por dicha conexión. Tal acción conlleva al incumplimiento de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2019 […]”.

En cuanto al usuario, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-317-+++-CAU que existió la conexión de una línea directa en la acometida de servicio eléctrico antes del medidor, 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**

Con base en el análisis realizado, el CAU consideró que debido a las particularidades del caso, ya que existió una línea fuera de medición, es válido utilizar el método de carga no medida, tal como lo hizo la empresa distribuidora, de conformidad al procedimiento establecido en el acuerdo N.° 283-E-2011; sin embargo, se modificó el valor de horas uso aplicado por la empresa distribuidora y utilizó un período de ciento ochenta días.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 988.03) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más la cantidad de cincuenta y siete 31/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 57.31) IVA incluido, en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2019.

* 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 +++.

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-317-+++-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular, por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 988.03) IVA incluido en concepto de energía no registrada más la cantidad de cincuenta y siete 31/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 57.31) IVA incluido, en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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-317-+++-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ 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 NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 988.03) IVA incluido, más la cantidad de CINCUENTA Y SIETE 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 57.31) IVA incluido, en concepto de intereses de conformidad al artículo 37 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, aplicable para el año 2019; y,
3. Notificar este acuerdo al señor +++, apoderado especial del señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-317-+++-CAU, rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente