**ACUERDO N.° E-1301-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día dieciocho de diciembre de dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-1105-2020-CAU, de fecha veintiséis de octubre de dos mil veinte, esta superintendencia resolvió lo siguiente:

“[…]

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que 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 TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 349.14) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2020. […]”

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ los días veintinueve y treinta de octubre de este año, respectivamente, por lo que el plazo para interponer el recurso de reconsideración finalizó los días diecinueve y veinte de noviembre del mismo año.

1. El día cinco de noviembre de dos mil veinte, la señora +++ presentó una nota por medio del cual expuso su inconformidad con lo resuelto por esta superintendencia bajo los argumentos que no hubo inspección en su vivienda y que solamente se resolvió con las pruebas presentadas por la distribuidora.
2. Mediante el acuerdo N.° E-1157-2020-CAU, de fecha once de noviembre de dos mil veinte, esta superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la señora +++ y concedió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos o intereses, de conformidad con lo establecido en el artículo 128 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Asimismo, en dicho proveído se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo otorgado a la distribuidora, rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no del argumento planteado por la señora Escobar Chicas.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora el día catorce de noviembre de dos mil veinte, por lo que el plazo finalizó el día veintisiete del mismo mes y año. A la usuaria dicho acuerdo se le notificó el día catorce de noviembre de dos mil veinte.

1. El diecinueve de noviembre del presente año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

[…] Se mantiene los argumentos planteados en primera instancia, sobre la procedencia del monto de recuperación de Energía No Registrada (ENR) en el suministro con NIC +++, tal como fue fundamentado con la prueba presentada ante el CAU y que a la vez fue valorada y aceptada. […]

1. El día tres de diciembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0404-CAU-20 en el que realizó un análisis de lo planteado por la señora Escobar, estableciendo lo siguiente:

“[…]

* Dentro del procedimiento de investigación que se llevó a cabo entre el mes de abril hasta el mes de septiembre del presente año, cabe aclarar que la situación de emergencia que hasta la fecha aún persiste respecto al COVID-2019, las actividades relacionadas a las inspecciones técnicas por parte de CAU, no se llevaron a cabo considerando el nivel de emergencia establecido y decretado por el Gobierno Central. Por tanto, no se pudo realizar una visita a su suministro; no obstante esto, es necesario indicar que la sociedad EEO como parte de sus obligaciones encaminadas a cumplir la normativa establecida en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final, cumplió con respecto a la información solicitada, con la finalidad de proveer todas las pruebas necesarias respecto a la determinación de una condición irregular.

+++

* Agregar, que por parte de la señora +++, en el transcurso del proceso, no se sustentaron los argumentos de descargo, que establecieran que era falsa la existencia de una condición irregular en el suministro; ya que de forma clara se comprobó, vía evidencia fotográfica y al analizar los históricos de consumo, la existencia de una conexión de línea directa a 120 Voltios desde la acometida de alimentación antes de medición a través de las fotografías provistas por la EEO; el historial de consumos antes y después del 18 de marzo del año 2020 contribuyó a ampliar más el análisis y a la determinación que en el suministro se presentó el incumplimiento a las condiciones contractuales.
* En ese contexto, el CAU fundamentó su análisis sobre la base de la información presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros, es decir la investigación y su dictamen ha partido de las evidencias, así como de otras pruebas obtenidas durante el proceso de investigación efectuado, con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y, no fue efectuado con base a supuestos, análisis subjetivos o de presunciones.

+++

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al recurso de reconsideración presentado por la señora +++ con fecha 5 de noviembre del presente año, se concluye que la usuaria no ha presentado evidencias o argumentos que adicionales que establezcan que el CAU deba de modificar el dictamen brindado en el informe técnico rendido previamente.

**4. CONCLUSIONES**

En consideración al recurso presentado por la señora +++, se concluye en lo siguiente:

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que le fue requerida y presentada por la empresa distribuidora EEO, a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, memorias de cálculo, entre otros; es decir, su investigación y su correspondiente dictamen ha partido de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base a lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
2. En consideración con las pruebas presentadas por la señora Escobar durante el proceso de la investigación, con respecto al cobro facturado por la sociedad EEO en concepto de una energía no registrada en el suministro identificado con el NIC +++, se establece que no ha agregado elementos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a la superintendencia. […]”.
3. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
4. **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. 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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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.

1. **ANÁLISIS DEL CAU**

En el escrito a través del cual interpone el recurso de reconsideración, la señora +++ manifestó su desacuerdo con el acuerdo N.° E-1105-2020-CAU, el cual determinó la existencia de una condición irregular en el suministro eléctrico identificado con el NIC +++, bajo el argumento que el CAU no realizó una inspección técnica en dicho servicio y considerar que únicamente se validaron las pruebas presentadas por la distribuidora.

Al respecto, el CAU, en el informe técnico N.° IT-0404-CAU-20, señaló que el personal técnico del CAU no realizó una inspección técnica en las instalaciones de la usuaria, por las siguientes razones:

* Debido a la situación de emergencia nacional por la pandemia de COVID-19 (condición sanitaria que a la fecha continúa).
* A la fecha del reclamo de la señora +++, el día catorce de abril de dos mil veinte, la condición irregular detectada en el servicio ya no existía, por haber sido corregida previamente por la distribuidora el día dieciocho de marzo del presente año.
* En transcurso del procedimiento administrativo se recopiló la información pertinente para poder dictaminar la existencia de una condición irregular en el servicio eléctrico con NIC +++.

A fin de demostrar lo anterior, el CAU reiteró que las fotografías remitidas por la sociedad EEO, S.A. de C.V. evidenciaron fehacientemente la condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, ya que se observa de forma clara la línea directa que había sido adaptada al medidor.

Por otra parte, al hacer una revisión del historial de registros de consumos de energía eléctrica del servicio con el NIC +++, se observó una disminución de consumo de energía considerable entre los meses de noviembre de 2019 hasta marzo de 2020, mes en el cual personal de la distribuidora eliminó la línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico y corrigió la condición irregular encontrada.

+++

Por su parte, debe señalarse que durante el trámite del procedimiento administrativo y en el recurso de reconsideración la usuaria no aportó pruebas que pudieran ser evaluadas.

En ese sentido las pruebas pertinentes y útiles para determinar la existencia de la condición irregular fueron las pruebas documentales presentadas por la distribuidora; es decir, los registros de consumos en el suministro y las fotografías donde se evidenciaba la línea directa intercalada antes del equipo de medición.

Con dichos elementos, el CAU determinó que había evidencia fehaciente de la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++.

Es preciso indicar al respecto que la obligación de la distribuidora de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia se hace con base en lo dispuesto en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, aplicable para el 2020 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Dicha obligación, cabe aclarar, no significa una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora que es quien tiene el recurso humano y conocimientos técnicos para investigar debidamente cuando detecte una condición irregular; y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario pues un cobro de energía no registrada únicamente procederá si la distribuidora realizó la investigación y recopiló las pruebas de la forma en que está indicado en tales normativas.

De ahí que, una vez las pruebas han sido aportadas por la distribuidora, la SIGET tiene la labor de determinar su conducencia y pertinencia; es decir, no son admitidas *per se*, sino luego de verificar su rigor técnico. En ese ejercicio de valoración probatorio, la SIGET también debe analizar las pruebas que pudiera aportar el usuario; sin embargo, aun cuando éste no aporte elementos, el análisis que realiza la SIGET del caso se basa en la objetividad que por ley tiene la obligación de aplicar al ser la entidad que debe velar por la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector eléctrico (Art. 2 letra e) de la Ley General de Electricidad).

Bajo el contexto anterior, el CAU concluyó que lo establecido en el informe técnico N.° IT-273-+++-CAU se basó en la información recopilada en la tramitación del procedimiento del reclamo, la cual fue contundente para poder comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++.

En cuanto a la falta de inspección por parte del CAU que alegó la usuaria, debe traerse a cuenta queel día catorce de marzo del presente año se aprobó el Decreto Legislativo número 593, publicado en el Diario Oficial número 52, Tomo 426, de la misma fecha, que contiene la declaratoria del “ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19”, el cual tenía una duración de treinta días contados a partir de su fecha de publicación y curo número 9, suspendió los términos y plazos legales a los particulares y a la Administración Pública.

El día veinte de marzo de los corrientes, se publicó en el Diario Oficial número 58, Tomo 426, el Decreto Legislativo número 599, mediante el cual reformó el artículo 9 del decreto 593 antes mencionado y por el cual se suspendieron todos los plazos y términos procesales en materia judicial y administrativa por el mismo plazo de vigencia que tenía el decreto 539.

El dieciséis de mayo del presente año, se publicó en el Diario Oficial el Decreto Legislativo número 644, que contiene “LA DISPOSICIÓN TRANSITORIA PARA AMPLIACIÓN DE PLAZOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS EN EL MARO DE LA LEY DE REGULACIÓN PARA EL AISLAMIENTO, CUARENTENA OBSERVACIÓN Y VIGILANCIA POR CONVID-19”, por medio de cual se extendió la suspensión de plazos hasta el veinticuatro de mayo del presente año.

Posteriormente, en fecha veintidós de mayo del corriente año, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante la resolución con referencia 63-2020, ordenó la reviviscencia del D.L 593, antes mencionado, y el cual suspendió los plazos procesales hasta el día veintinueve del mismo mes y año. Finalmente, mediante el Decreto Legislativo 649 publicado en Diario Oficial de fecha 1 de junio del presente año, se decretó la suspensión de plazos hasta el diez de junio del presente año.

Por su parte, esta superintendencia emitió el acuerdo N.° E-25-2020/AMD, de fecha once de julio del presente año, por medio del cual se estableció que la SIGET reanudaría sus actividades presenciales a partir del día dieciséis de junio de los corrientes.

Con fundamento en los antecedentes citados, es preciso indicar que es comprensible que el CAU haya prescindido de realizar inspecciones en algunos casos, para salvaguardar la salud y la seguridad del personal y de los usuarios; sin embargo, debe aclararse que la inspección que realiza el CAU en casos de condiciones irregulares es una actividad complementaria en la etapa de investigación, que sirve para recabar alguna información adicional que pudiera ser necesaria para elaborar el informe técnico respectivo; pero dicha inspección no conlleva a establecer o no la condición irregular, puesto que ésta ya ha sido corregida por la distribuidora en la mayoría de los casos.

Por tanto, queda a discreción del CAU la necesidad de realización o no de inspección técnica según la naturaleza de cada caso.

En consecuencia, en el presente caso quedó establecido en el informe técnico del CAU que con las pruebas aportadas por la distribuidora fue posible comprobar la condición irregular en el suministro eléctrico.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0404-CAU-20 rendido por el CAU de la SIGET y el análisis desarrollado en este acuerdo, esta superintendencia considera pertinente confirmar el acuerdo N.° E-1105-2020-CAU, emitido el día veintiséis de octubre del año dos mil veinte.

1. **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:**

1. Confirmar el acuerdo N.° E-1105-2020-CAU, emitido el día veintiséis de octubre del año dos mil veinte, y
2. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0404-CAU-20 rendido por el CAU de la SIGET.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente