**Señor**

**ACUERDO N.° E-0006-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día seis de enero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta y uno de enero de dos mil diecinueve, el señor +++, en representación del señor +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS TRES 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 403.32) IVA incluido, 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-050-2019-CAU, de fecha veintiséis de febrero de dos mil diecinueve, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo N.° E-050-2019-CAU fue notificado a la distribuidora el día veintisiete de febrero de dos mil diecinueve, por lo que el plazo para remitir lo requerido finalizó el día cuatro de marzo del mismo año. Asimismo, consta en el expediente la notificación realizada al señor +++ en la cual firmó de recibido estampando fecha cinco de febrero; fecha que no concuerda con la notificación realizada el veintiocho de febrero de dos mil diecinueve.

El día cuatro de marzo de dos mil diecinueve, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que cuentan con evidencia suficiente para comprobar 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 se anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registro de sellos instalados en medidor +++.
* Copia de 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.
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° CAU-059-19-JV, de fecha trece de marzo de dos mil diecinueve, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-076-2019-CAU, de fecha veinticinco de marzo de dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la condición que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario el día veintiocho de marzo de dos mil diecinueve.

El día veintisiete de noviembre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-391-+++-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:

“[…] De la información que le fue requerida a la EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante la cual la distribuidora, ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente informe, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales, al encontrar evidencias de una supuesta manipulación interna en el equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda del señor +++.

+++

Al respecto, y tomando como base las fotografías presentadas por la sociedad EEO, se determina lo siguiente:

* En la fotografía que se ha denominado como 1-A, se demuestra la viñeta de numeración diferente a la original que encontró el personal técnico de la distribuidora en el equipo de medición del suministro bajo estudio.
* En la fotografía identificada como 1-B, se muestra la numeración real que según la EEO le corresponde al medidor del suministro del señor +++.

Es de hacer notar que la fotografía mostrada, ha sido la única evidencia presentada por la empresa distribuidora para establecer una condición irregular en el suministro en análisis. La EEO no presentó ninguna otra fotografía en la cual se observe una alteración interna en el equipo de medición en análisis.

Como parte del proceso de análisis, el personal de este Centro de Denuncias de la SIGET, solicito a la EEO el equipo de medición retirado del suministro objeto de este informe, en fecha 26 de octubre del año 2018 por el personal técnico de la distribuidora. Como resultado del análisis realizado al medidor antes citado, se realizan las siguientes observaciones:

* No se observa rozamiento del disco del medidor con imagen superior ni inferior.
* Se observó disco del medidor desplazado de su eje, es decir no se encuentra centrado entre los dos imanes, si no que se observa muy próximo a rozamiento con el imán superior.

Sin embargo este desplazamiento aunque no genere rozamiento con el disco, ocasiona que el medidor no registre correctamente el consumo en la vivienda del denunciante.

* No se observó manipulación en los pivotes del medidor del suministro objeto de este informe.

Conforme con la con las condiciones encontradas en la inspección realizada el medidor solicitado a la distribuidora EEO se presentan las siguientes fotografías:

+++

Como parte de la investigación realizada, se constató que en el suministro objeto de este informe se realizó cambio de medidor bajo la orden # +++, en fecha 12 de agosto del año 2017, en resolución de dicha orden el personal técnico de la EEO manifiesto que se dejó instalado medidor identificado con el número +++, como se muestra en el siguiente fragmento, tomada de la información proporcionada por la distribuidora.

+++

Por lo anterior expuesto, se determina que la etiqueta encontrada por el personal técnico de la distribuidora en el suministro del señor +++, en fecha 26 de octubre del año 2018 fue colocado por el personal de la EEO que instalo dicho medidor en fecha antes citada.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a una manipulación interna en el equipo de medición, la cual haya sido efectuada por terceras personas con la finalidad de afectar su funcionamiento correcto. Por lo que se concluye que para el presente caso, que no se ha demostrado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2018.

Tomando en cuenta lo verificado en la inspección realizada al medidor retirado del suministro, la antigüedad y condición en que se encontró el citado medidor, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2018, se concluye que el drástico incremento en el registro de energía consumida en el suministro, que excede el 100% del promedio del consumo de los últimos seis meses anteriores (mostrado en la gráfica n.° 1), se ha debido a desperfectos o problemas internos por el desgaste de piezas en el equipo de medición retirado en octubre 2018. De tal manera, que el usuario debe de pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculado sobre la base del histórico de consumo del suministro bajo análisis. […]”

Determinación de la energía consumida y no registrada:

“[…] Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2018, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integra del resultado final de la investigación, por lo que se plantean las siguientes valoraciones:

* El cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de energía no registrada corresponde a 60 días comprendidos entre el 27 de agosto al 26 de octubre 2018 fecha en que el personal técnico de la distribuidora realizo cambio de medidor.
* El CAU ha considerado para el recalculo de la Energía Consumida y No Facturada, el promedio de consumos mensuales anteriores a la normalización, correspondiente a los meses de mayo a octubre del año 2017, lo que resultó en un consumo mensual promedio de 254 kWh.

Con el período de recuperación y el promedio mensual señalados anteriormente, se ha elaborado el respectivo recálculo de la energía no facturada, que en este caso corresponden a un total de 274 kWh, equivalente a la cantidad de sesenta y cuatro 72/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 64.72) IVA incluido. […]”

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con éstas no ha demostrado de forma clara y contundente la existencia de una condición irregular en el suministro de energía del señor +++, identificado con el NIC +++.
2. En ese sentido, la cantidad de trescientos setenta y uno 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 371.05) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro del señor +++, es improcedente.
3. La cantidad de treinta y dos 27/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 32.27) IVA incluido, en concepto de cobro de medidor de 100 amperios cobrado por la EEO es improcedente, y por tanto debe ser anulado.
4. De acuerdo al análisis efectuado por el CAU, se determina que el bajo consumo registrado, se ha debido a la existencia de un desperfecto interno, en el equipo de medición; y deberá de considerarse como tal y como se establece en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente en el año 2018.
5. Por tanto, en base al recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá cobrar la cantidad de 274 kWh, equivalentes a sesenta y cuatro 72/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 64.72)IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada.
6. En vista que el señor de +++ no ha cancelado el monto facturado, la EEO deberá anular el documento de cobro y emitir uno nuevo por la cantidad determinada por el CAU. Además, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que dicho documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, así como también, del nuevo documento a emitir por la cantidad a recuperar que fue determinada por este Centro de Denuncias, en concepto de energía consumida y no registrada como se determinó en el literal anterior del presente dictamen, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento a lo observado en el presente informe técnico […]”
7. **SENTENCIA**
8. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
9. **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.

**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 dos mil dieciocho.**

En dicho cuerpo normativo se 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

**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 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 técnico 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 IT-391-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a una manipulación interna en el equipo de medición, la cual haya sido efectuada por terceras personas con la finalidad de afectar su funcionamiento correcto. Por lo que se concluye que para el presente caso, que no se ha demostrado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2018.

Tomando en cuenta lo verificado en la inspección realizada al medidor retirado del suministro, la antigüedad y condición en que se encontró el citado medidor, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2018, se concluye que el drástico incremento en el registro de energía consumida en el suministro, que excede el 100% del promedio del consumo de los últimos seis meses anteriores (mostrado en la gráfica n.° 1), se ha debido a desperfectos o problemas internos por el desgaste de piezas en el equipo de medición retirado en octubre 2018. De tal manera, que el usuario debe de pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculado sobre la base del histórico de consumo del suministro bajo análisis […]”.

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-391-+++-CAU que no se observó manipulación interna del medidor N.° +++, por lo cual estableció que dicho equipo presentaba problemas de funcionamiento, los cuales fueron confirmados en los registros mensuales de consumo. Asimismo, consta que en el resultado de la inspección de fecha veintiséis de octubre del año dos mil dieciocho, con orden de servicio +++, personal de la distribuidora dejó constancia de la siguiente observación: *“Medidor con humedad interna. Cambiar medidor”*.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC +++ existió un problema en el equipo de medición y no una manipulación atribuida al usuario, lo cual permite a la distribuidora realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios del año dos mil dieciocho.

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

El CAU de la SIGET indicó que era pertinente realizar un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* + El historial de las lecturas correctas de consumo registradas por el suministro entre los meses de mayo y octubre de dos mil diecisiete.
	+ El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a sesenta días comprendidos entre el veintisiete de agosto y el veintiséis de octubre de dos mil dieciocho.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y CUATRO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 64.72) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**2.2. 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 que tiene como finalidad que tanto usuaria 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 y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
* 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 un problema en el equipo de medición 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 un periodo de dos meses.
* 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 el usuario 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 problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el 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 la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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-391-+++-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 +++, se comprobó que el equipo de medición presentó un problema de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y CUATRO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 64.72) IVA incluido.

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 la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-391-+++-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió un problema en el funcionamiento del medidor y no una manipulación atribuible al usuario que afectó 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 SESENTA Y CUATRO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 64.72) IVA incluido.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-391-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo al señor +++, en representación del señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico N.° IT-391-+++-CAU rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente