**ACUERDO N.° E-0043-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veinte de enero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día siete de junio del año dos mil dieciséis, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por su inconformidad con el cobro de la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,640.58) IVA incluido, debido a 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-226-2016-CAU, de fecha doce de julio del año dos mil dieciséis, se 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 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al usuario los días veinte y veintiuno de julio de dos mil dieciséis, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el veinticinco de julio de dicho año.

El día veinticinco de julio del año dos mil dieciséis, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la empresa distribuidora, solicitó una prórroga de cinco días para recopilar y remitir la documentación solicitada en el acuerdo N.° E-226-2016-CAU.

El ocho de agosto del año dos mil dieciséis, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual indicó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++.

Asimismo, indicó que se 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.

Mediante memorando N.° CAU-259-16-HA, de fecha veintitrés de agosto del año dos mil dieciséis, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se cuenta con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-278-2017-CAU, de fecha seis de septiembre del año dos mil dieciséis, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual establecería 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 los días nueve y doce de septiembre de dos mil dieciséis, respectivamente.

El día veintitrés de diciembre del año dos mil diecinueve, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-126-+++-CAU 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:

+++

Fotografía de la condición irregular:

+++

Determinación de la condición irregular:

“[…] De la evidencia proporcionada sobre la supuesta condición irregular, la EEO presentó en forma digital una serie de fotografías que revelan las acciones supuestamente ejecutadas por el usuario final, con el objetivo de impedir que el equipo de medición registrara el consumo total demandado por los artefactos eléctricos, de igual manera al analizar el perfil de consumo de la gráfica N.° 1, mostrado en la sección anterior; se observa una clara situación presentada entre los meses de marzo a mayo del año 2016, que interrumpe la tendencia a incrementar el consumo en el negocio.

Este Centro de Atención al Usuario es de la opinión que existió una condición irregular, que consistió en la manipulación de la acometida del equipo de medición, tal y como lo establece el “Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Electica del Usuario Final” contenidas en el Acuerdo No. 283-E-2011. Con estas evidencias la distribuidora, comprueba que para el presente caso el usuario final incumplió las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones vigentes para el año 2016.

Por tanto, con base a la investigación realizada y de acuerdo con la normativa aplicable para el presente caso, este Centro de Denuncias, es de la opinión que la inversión de una de las fases de la acometida, tuvo la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en éste suministro. […]”.

Recálculo de la energía no facturada:

“[…]

* Para establecer la energía a recuperar retroactiva, se tomará el promedio de consumos correctos, registrados posteriormente a la normalización de la irregularidad, y que corresponden a los meses de julio y agosto de 2016, estableciéndose un promedio consumo mensual promedio de 2,407 kWh.
* El cálculo del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada, corresponde a 180 días comprendidos entre el 23 de noviembre de 2015 hasta el 21 de mayo de 2016; cabe aclarar que en el período de recuperación para la ENR puede ser hasta 180 días, tal como lo indica el Procedimiento Para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares. […]”.

Dictamen:

“[…]

Con base a 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 la existencia una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, que consistía en una manipulación en el equipo de medición, debido a que terceras personas invirtieron en la bornera de terminales de dicho equipo, la línea de alimentación de la distribuidora con la carga, correspondientes a la fase “B”, con el único fin de evitar el correcto registro de la energía consumida en el citado suministro.
2. En base al análisis efectuado, se establece que el cobro de la cantidad de un mil seiscientos cuarenta dólares 58/100 de los Estados Unidos de América (USD 1,640.58) IVA incluido equivalente a una energía no registrada que asciende a 7,207 kWh, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, es procedente; además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados, tal y como se indica en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, correspondiente al año 2016. […]”.
3. **SENTENCIA**
4. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
5. **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 dos mil dieciséis.**

El artículo 6 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 34 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-126-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] De la evidencia proporcionada sobre la supuesta condición irregular, la EEO presentó en forma digital una serie de fotografías que revelan las acciones supuestamente ejecutadas por el usuario final, con el fin de impedir que el equipo de medición registrara el consumo total demandado por los artefactos eléctricos, de igual manera al analizar el perfil de consumo de la gráfica N.° 1, mostrado en la sección anterior; se observa una clara situación presentada entre los meses de marzo a mayo del año 2016, que interrumpe la tendencia a incrementar el consumo en el negocio.

[…] Por tanto, con base a la investigación realizada y de acuerdo con la normativa aplicable para el presente caso, este Centro de Denuncias, es de la opinión que la inversión de una de las fases de la acometida, tuvo la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en éste suministro. […]”.

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-126-+++-CAU que existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico, debido a la conexión inversa de los conductores de la fase B de alimentación y la fase B de carga; condición que ocasionó que el equipo de medición N.° +++ no registrara el consumo correcto de la energía demandada en el inmueble.

En ese sentido, el CAU 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 2016 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**

Luego del análisis del cálculo de ENR correspondiente, el CAU ratificó que que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,640.58) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2016.

* 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 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.
* 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.

En ese orden, si bien la conexión irregular consistente en la alteración del conductor de la fase B de la acometida del suministro, pudieron o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente la condición irregular, el usuario final del suministro eléctrico es el responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 6 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2016 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-126-+++-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 UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,640.58) IVA incluido en concepto de energía no registrada más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final aplicable para el año 2016.

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-126-+++-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 en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,640.58) IVA incluido en concepto de energía no registrada más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2016; y
3. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-126-+++-CAU, rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente