**ACUERDO N.° E-0046-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veinte de enero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiocho de septiembre del año dos mil dieciocho, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de DOS MIL CIENTO CUARENTA Y DOS 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,142.82) 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**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-282-2018-CAU, de fecha diecinueve de noviembre de dos mil dieciocho, 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 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 a la señora +++ el día once de diciembre del año dos mil dieciocho, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce del mismo mes y año.

El día catorce de diciembre del año dos mil dieciocho, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaba con evidencia 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 anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor +++.
* Copia de las ordenes 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 de forma magnética que demuestren la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° CAU-010-19-JV, de fecha diecisiete de enero 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. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-021-2019-CAU, de fecha veintiocho de enero 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.

El acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ el treinta y uno de enero y el cinco de febrero de dos mil diecinueve, respectivamente.

El día ocho de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-326-+++-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 ha extraído unas fotografías mediante la cual se pretende demostrar que en el suministro objeto del presente informe, se dio un incumplimiento a las condiciones contractuales consistente en la inversión de la fase B de alimentación de la cometida y la fase B de carga, alterando el sentido de circulación de la corriente eléctrica, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía eléctrica en el suministro.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad EEO, del cual se ha clasificado como fotografía n.° 1, el equipo de medición identificado con el n. +++; además, se observa la condición irregular encontrada en la fase “B”, donde esta fue conectada en el borne de salida del medidor hacia la carga eléctrica de la vivienda y la línea de carga fue conectada en el borne de alimentación del medidor, tal condición afectó el correcto registro del consumo en el suministro.

Se observa el estado de la tapadera de la bornera de conexión la cual está quebrada a la mitad y el sello de la referida tapa se presenta roto, lo cual incurre en una falta establecida en el artículo 7, del literal c, de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del pliego tarifario del año 2018.

El registro histórico de consumo muestra un notable incremento después de corregida la irregularidad, encontrada por la distribuidora en fecha 26 de julio de 2018, lo cual indica que efectivamente existió una condición que estaba afectando el funcionamiento del equipo de medición.

Fotografía n.° 1**.** Prueba presentada por la Distribuidora como evidencia de demostrar la supuesta condición irregular en el suministro bajo estudio.

+++

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 una fase invertida, tal y como es mostrado en la fotografía identificada como n.° 1; esta condición afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en dicho equipo, y por tanto, presentó una considerable disminución, debido a que la bobina de corriente del equipo de medición restaba la corriente de la carga de la fase “A” con la de la fase “B” de la acometida de la distribuidora.

Determinación de la energía consumida y no facturada:

“[…] Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2018, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello al respectivo cobro de la energía consumida y no facturada, por parte de las empresas distribuidoras al usuario final.

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, 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.

En vista de las consideraciones expuestas, se hacen las siguientes valoraciones:

* El método de registro de lecturas por un período de 22 días utilizado por la empresa la EEO, estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 5.2 letra a) del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, debido que dicha disposición establece que el método principal para el cálculo de la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro de la usuaria final.
* El cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada, correspondiente a 180 días, que comprenden del 27 de enero del año 2018 hasta el 26 de julio del año 2018, fecha en que se normalizó el suministro.
* Los consumos de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2018 se tomarán como registros correctos y servirá de base para determinar la cantidad total de energía a recuperar por parte de la EEO aplicada al período antes mencionado, obteniendo un valor de 1,467 kWh/mes,

A continuación, se detallan las características del recálculo efectuado por esta Superintendencia:

+++

[…].”

Dictamen:

“[…] Enconsideración 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 invertida en el conductor de la fase “B” realizada en la bornera del equipo de medición, con el fin de afectar el correcto registro de la energía que era consumida en el citado suministro.
2. No obstante, y de conformidad al análisis efectuado por el CAU, es improcedente la cantidad de dos mil ciento cuarenta y dos 82/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,142.82), IVA incluido, que la EEO ha cobrado en concepto de energía no registrada.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, y debido a que la señora +++ realizó el pago de una cuota adelantada, se establece que **la** sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de un mil ciento cincuenta y cinco 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,155.66) IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada, más sesenta y seis 74/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 66.74) de intereses. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada e intereses y pago realizado por la usuaria […].”
4. **SENTENCIA**
5. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
6. **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. aplicables para el año 2018**

En el artículo 6 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales 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 36 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 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 N.° IT-326-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se ha extraído unas fotografías mediante la cual se pretende demostrar que en el suministro objeto del presente informe, se dio un incumplimiento a las condiciones contractuales consistente en la inversión de la fase B de alimentación de la cometida y la fase B de carga, alterando el sentido de circulación de la corriente eléctrica, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía eléctrica en el suministro […].

Con dichas evidencias se comprueba que efectivamente existió una condición irregular en el suministro, mediante las cuales se demuestra que ha existido un claro incumplimiento por parte del usuario final a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor final del Pliego Tarifario vigente para el año 2018, específicamente lo determinado en el artículo 6, literal c) […]

En cuanto a la señora +++, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-326-+++-CAU que se existió una condición irregular que consistió en una conexión invertida en la cual la bobina de corriente del equipo de medición restaba la corriente de la carga de la fase “A” con la de la fase “B” de la acometida de la distribuidora con el fin de afectar el correcto registro de la energía que era consumida en el citado suministro.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular en dicho suministro que habilita a la distribuidora a realizar el cobro de energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2018.

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

El CAU estableció que el método de registro de lecturas por un período de 22 días utilizado por la empresa la EEO, estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 5.2 letra a) del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, debido que dicha disposición establece que el método principal para el cálculo de la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro de la usuaria final.

En vista de las consideraciones expuestas, el CAU efectuó un recálculo utilizando los datos siguientes:

* El período retroactivo de recuperación de una energía no registrada, correspondiente a 180 días, que comprenden del veintisiete de enero al veintiséis de julio del año dos mil dieciocho.
* Los consumos de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre del año 2018 se toman como registros correctos, de los que se obtiene un valor de 1,467 kWh/mes.

En razón de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar en concepto de energía no registrada la cantidad de UN MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,155.66) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

**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 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 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 una condición irregular 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 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 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 2018 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-326-+++-CAU rendido por el CAU, 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 la condición irregular, 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 UN MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,155.66) IVA incluido en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

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-326-+++-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que consistió en una conexión invertida en la cual la bobina de corriente del equipo de medición restaba la corriente de la carga de la fase “A” con la de la fase “B” de la acometida de la distribuidora con el fin de afectar el correcto registro de la energía que era consumida en el citado suministro.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de UN MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,155.66) IVA incluido en concepto de energía no registrada, más la cantidad de SESENTA Y SEIS 74/100DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 66.74) en concepto de los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-326-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET, y

1. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.; debiendo adjuntar copia del informe técnico N. IT-326-+++-CAU

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente