**ACUERDO N.° E-0052-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veintidós de enero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta y uno de octubre de 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 UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,437.94) 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-304-2018-CAU, de fecha doce de diciembre 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 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ el día dieciocho de diciembre del año dos mil dieciocho, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora venció el veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiuno de diciembre del año dos mil dieciocho, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., manifestó que contaba con prueba documental e informe técnico por medio de los cuales se evidencia que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++.

Asimismo, indicó que 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 orden +++.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario.
* Fotografías de forma magnética que demuestran la condición irregular encontrada.

Mediante el memorando N.° CAU-014-19-JV, de fecha diecisiete de enero del año 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-020-2019-CAU, de fecha veintiocho de enero de dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada en el suministro identificado con el NIC +++; y de ser procedente, verificar el cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ los días treinta y uno de enero y primero de febrero del año dos mil diecinueve, respectivamente.

El día veintiuno de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-335-+++-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 existencia de la supuesta condición en el suministro:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se ha extraído algunas fotografías mediante las cuales, dicha empresa ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente análisis, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales consistente en la alteración del correcto funcionamiento del equipo de medición n° +++, debido a la suspensión de fase A de la acometida de alimentación del medidor y simulando estar conectada correctamente a través de cinta aislante, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía eléctrica en el suministro.

A continuación, se presenta la fotografía denominada como n. °1; en la cual se observa un corte o suspensión de fase A de acometida del medidor. Al respecto, esta fotografía efectivamente muestra una condición irregular en acometida del suministro, impidiendo el correcto registro de consumo eléctrico en el suministro objeto de este informe.

+++

[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con las cuales se demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular, encontrada en fecha 11 de junio de 2018 tal y como se mostró en las fotografías anteriores; y afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos abastecidos por dicha condición[…]”.

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 registrada, 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, por lo que se plantean las siguientes valoraciones:

* El cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de energía no registrada corresponde a 76 días comprendidos entre el 27 de marzo de 2018 fecha en que el personal técnico de la distribuidora realizo cambio de medidor en el suministro bajo la orden n° +++ sin encontrar anomalías en el suministro, hasta el 11 de junio de 2018, fecha en que se encontró la irregularidad y se normalizo el suministro, cable aclarar que el periodo de recuperación para la ENR pude ser hasta 180 días, sin embargo en el presente caso, este Centro de Denuncias determina que el periodo de la condición irregular no excede de los 76 días, tomando como bases el análisis del comportamiento de los históricos en el suministros, así como las ordenes de trabajo ejecutas por el personal técnico de la distribuidora.
* Se ha tomado como base el método indicado en el literal a) que corresponde al historial reciente de registros mensuales correctos y completos del consumo del suministro del usuario final, indicado en el artículo 5.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares. Por tanto, el consumo promedio en base al histórico de consumo obtenido por la EEO, equivalente a la cantidad de 1,891 kWh, será el valor promedio correcto que servirá para determinar la cantidad de energía a recuperar por parte de la EEO aplicado al periodo con anterioridad mencionado […]”.

Dictamen:

“[…]  Enconsideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación e inspección realizada, 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 en la suspensión de fase A de alimentación y simulando estar conectada correctamente utilizando cinta aislante. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. No obstante, y de conformidad al análisis efectuado por el CAU, es improcedente la cantidad de mil cuatrocientos treinta y siete 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,437.94) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
3. De acuerdo al recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de quinientos noventa y seis 06/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 596.06) IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No registrada. Más la cantidad de catorce 60/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 14.60) en concepto de intereses. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo e intereses efectuada […]”.
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. aplicable para el año 2018.**

En el artículo 7 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.

**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**

**2.1. 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-335-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se ha extraído algunas fotografías mediante las cuales, dicha empresa ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente análisis, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales consistente en la alteración del correcto funcionamiento del equipo de medición n° +++, debido a la suspensión de fase A de la acometida de alimentación del medidor y simulando estar conectada correctamente a través de cinta aislante, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía eléctrica en el suministro.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con las cuales se demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular, encontrada en fecha 11 de junio de 2018 tal y como se mostró en las fotografías anteriores; y afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos abastecidos por dicha condición. […]

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-335-+++-CAU que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora demuestran fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, consistente en la suspensión de fase A de la acometida de alimentación del medidor y simulando estar conectada correctamente utilizando cinta aislante.

En ese sentido, el CAU concluyó que se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, estableciendo por parte de ella un incumplimiento a las condiciones contractuales del suministro, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2018 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**

El CAU de la SIGET indicó que el periodo de recuperación para la ENR pude ser hasta ciento ochenta días, sin embargo, en el presente caso, se determinó que el periodo de la condición irregular no excede de setenta y seis días, tomando como base el comportamiento de los históricos en el suministro, así como las ordenes de trabajo ejecutas por el personal técnico de la distribuidora.

Establecido lo anterior, se realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El período de recuperación de energía no registrada comprendido entre el veintisiete de marzo hasta el once de junio de dos mil dieciocho.
* El historial reciente de registros mensuales correctos y completos del consumo comprendidos entre el cinco de octubre del dos mil diecisiete al tres de marzo del dos mil dieciocho.

De acuerdo al recálculo efectuado, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá recuperar la cantidad de QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 596.06) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, más la cantidad de CATORCE 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE América (USD 14.60) en concepto de intereses.

**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 usuaria, 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 a la usuaria, 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 final 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 que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
* 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 final 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 a la usuaria final 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.

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-335-+++-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que impidió el correcto registro de la demanda de energía eléctrica en el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 596.06) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada más la cantidad de CATORCE 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE América (USD 14.60) en concepto de intereses.

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-335-+++-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular consistente en la suspensión de fase A de la acometida de alimentación del medidor y simulando estar conectada correctamente utilizando cinta aislante.
2. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 596.06) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, más la cantidad de CATORCE 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 14.60) en concepto de intereses, de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente 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-335-+++-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., adjuntando el informe técnico N.° IT-335-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente