**ACUERDO N.° E-0105-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día diez de febrero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día tres de septiembre de dos mil dieciocho, la señora XXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de CINCUENTA Y SEIS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 56.79) 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 XXXXXX.

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-259-2018-CAU, de fecha quince de octubre 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 XXXXXX en fechas dieciocho y diecinueve de octubre de dos mil dieciocho, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora venció el veintitrés del mismo mes y año.

El día veintinueve de octubre del año dos mil dieciocho, el licenciado XXXXXX, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., manifestó que contaba con documentación documental por medio de la cual se evidenciaba que existió una condición irregular en el suministro identificado con el número de NIC XXXXXX.

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 XXXX.
* Copia de órdenes de servicio número XXXX
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario.

Mediante el memorando N.° CAU-269-18-JV, de fecha ocho de noviembre del año dos mil dieciocho, 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-286-2018-CAU, de fecha veintidós de noviembre de dos mil dieciocho, 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 XXXXXX.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora XXXXXX el día diez y doce de diciembre del año dos mil dieciocho, respectivamente.

El día veintisiete de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-343-XXXXXX-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:

“[…]

Gráfica n.° 1**.** Consumos de energía eléctrica registrados en el suministro eléctrico durante el periodo comprendido entre el mes de enero del año 2017 al mes de diciembre del año 2019.

En el período presentado en la gráfica n.° 1, se observa que los consumo registrados antes del encuentro de la supuesta irregularidad, existe un consumo promedio de enero hasta octubre de 2017 de 86 kWh, luego existe un periodo de 7 meses en los cuales el consumo baja a un promedio mensual de 34 kWh, posteriormente luego de la corrección de la irregularidad, se registra un promedio de consumo de 78 kWh. En dicha gráfica, también se indica el promedio obtenido por la EEO, partiendo del registro de lectura de 10 días registrados posteriormente a la corrección de la irregularidad, que resulta un promedio mensual de 69 kWh, y el período comprendido entre el 29 de noviembre de 2017 al 28 de mayo de 2018, para la recuperación de la energía no registrada. […]”.

Determinación de la supuesta condición en el suministro:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la distribuidora, se han analizado las fotografías presentadas mediante las cuales, esta ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente informe se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales, al encontrar evidencia de manipulación por terceras personas, debido al encuentro del sello de tapa y terminal roto, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía eléctrica consumida en la vivienda.

Las fotografías n.° 1,2 y 3 son las principales evidencias que presenta la distribuidora, para demostrar la alteración del equipo de medición titular n.° XXXXXX. En la fotografía n.° 1 se observa el estado y la ubicación de equipo de medición de energía, encontrado por la EEO, el cual está instalado en la pared de la vivienda de la señora de Beltrán, en las fotografías 2 y 3 se observa el estado de los sellos y los cables de seguridad de estos. Estas fotografías son la principal evidencia presentada por la empresa distribuidora para establecer una condición irregular en el suministro en análisis. EEO no presenta una fotografía la cual se observe una alteración interna en el equipo de medición en análisis […]”.

Determinación de la energía consumida y no facturada:

“[…] A partir de la fotografía presentada por la empresa EEO, no se puede establecer que existió una manipulación interna en el equipo de medición, y esta fuera ocasionada por terceras personas, con la finalidad que en dicho inmueble se consumiera más energía que la registrada. Asimismo, es importante recalcar que la empresa distribuidora dispone de los recursos con los cuales puede fundamentar su posición ante casos como el que ha pretendido demostrar; sin embargo, para el caso en estudio, no ha presentado pruebas fehacientes, mediante las cuales se logre evidenciar la supuesta condición irregular realizada, para evitar el registro de consumo de corriente en la vivienda de la señora de Beltrán.

Por tanto, las pruebas presentadas por la EEO, no definen la existencia de una condición irregular debido al estado encontrado del equipo de medición n° XXXXXX. Lo planteado por la distribuidora carece de fundamentos técnicos que permitan determinar que la usuaria ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión correspondiente.

Dentro de ese contexto, Tomando en cuenta la antigüedad y condición en que se encontró el citado mediador; 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, podemos considerar que la disminución en el registro de consumo mostrado en la gráfica n.° 1, se ha debido a desperfectos o problemas internos por el desgaste de piezas en el equipo de medición. 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 promedio de consumo de los últimos seis meses de facturación correcta […]”

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 no demuestran clara y fehacientemente que en el suministro identificado con el NIC XXXXXX, existiera una condición irregular establecida en el Procedimiento para Investigar La Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que afectara el registro de consumo de energía del equipo de medición n.° XXXXXX.
2. Por lo que, la cantidad que ha sido cobrada por EEO, de cincuenta y seis 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 56.76) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada por un periodo de seis meses, es improcedente.
3. No obstante, lo anterior, de acuerdo al análisis efectuado por el CAU, se determina que el presente caso está asociado a la existencia de un desperfecto o problemas internos en el equipo de medición, y este deberá de considerarse como tal y como se ha determinado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2018.
4. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de dieciocho 06/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 18.06) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada por medidor con fallas internas. […]”
5. **SENTENCIA**
6. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
7. **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 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**

**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 XXXXXX**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico IT-343-XXXXXX-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] A partir de la fotografía presentada por la empresa EEO, no se puede establecer que existió una manipulación interna en el equipo de medición, y esta fuera ocasionada por terceras personas, con la finalidad que en dicho inmueble se consumiera más energía que la registrada. Asimismo, es importante recalcar que la empresa distribuidora dispone de los recursos con los cuales puede fundamentar su posición ante casos como el que ha pretendido demostrar; sin embargo, para el caso en estudio, no ha presentado pruebas fehacientes, mediante las cuales se logre evidenciar la supuesta condición irregular realizada, para evitar el registro de consumo de corriente en la vivienda de la señora de Beltrán.

Por tanto, las pruebas presentadas por la EEO, no definen la existencia de una condición irregular debido al estado encontrado del equipo de medición n° XXXXXX. Lo planteado por la distribuidora carece de fundamentos técnicos que permitan determinar que la usuaria ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión correspondiente.

Dentro de ese contexto, Tomando en cuenta la antigüedad y condición en que se encontró el citado mediador; 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, podemos considerar que la disminución en el registro de consumo mostrado en la gráfica n.° 1, se ha debido a desperfectos o problemas internos por el desgaste de piezas en el equipo de medición. 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 promedio de consumo de los últimos seis meses de facturación correcta […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-343-XXXXXX-CAU que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXX, sino que existió un desperfecto o problema interno en el equipo de medición, de acuerdo con lo determinado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2018.

**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 registro de lecturas reportado por el equipo de medición n.° XXXXXX, a partir de los meses de julio a diciembre, ambas fechas del año 2018, estableciéndose un consumo mensual promedio de 74 kWh.
  + El consumo promedio registrado correspondiente al período comprendido entre el veintinueve de marzo al veintiocho de mayo de dos mil dieciocho.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DIECIOCHO 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.06) 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 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 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 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, la usuaria 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 la usuaria 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 XXXXXX.

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 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-343-XXXXXX-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXXXX 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 DIECIOCHO 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.06) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

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-343-XXXXXX-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXXXX existió un problema en el funcionamiento del medidor 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 DIECIOCHO 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.06) IVA incluido, en concepto de energía no registrada 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-343-XXXXXX-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora XXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V. Debiendo adjuntarse copia del informe técnico N.° IT-343-XXXXXX-CAU, rendido por el CAU de la SIGET

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente