**ACUERDO N.° E-0106-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día diez de febrero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día doce de diciembre de dos mil dieciocho, el señor XXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS ONCE 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 211.40) 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-009-2019-CAU, de fecha diecisiete de enero 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días treinta y uno de enero y primero de febrero del año dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cinco de febrero del mismo año.

El día cinco de febrero del año dos mil diecinueve, el licenciado XXXXXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó contar con evidencia para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el 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 XXXXXX.
* Copia de órdenes de servicio número XXXXX.
* 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 memorando N.° CAU-046-19-JV, de fecha veintisiete de febrero del año 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-060-2019-CAU, de fecha once de marzo de dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico mediante el cual estableciera la existencia o no de la supuesta condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida en el suministro identificado con el NIC XXXXXX y, de ser procedente, verificara el cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días doce y catorce de marzo del año dos mil diecinueve, respectivamente.

El día veintinueve de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-353-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:

Determinación de la condición en el suministro:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se ha extraído la fotografía n° 1. 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 Rodríguez.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad EEO, se determina:

* En la fotografía que se ha denominado como 1-A, no se demuestra el estado de los sellos encontrado por el personal técnico de la distribuidora en el equipo de medición del denunciante, con la cual se pueda definir que los sellos fueron rotos por el usuario.
* En la fotografía identificada como 1-B, se muestra la parte trasera del equipo de medición, retirado por el personal técnico de la distribuidora, por presentar variación de registro y consumo de energía eléctrica con respecto al medidor testigo instalado. La EEO pretende demostrar con dicha fotografía que el equipo de medición fue manipulado internamente en los pivotes del disco, pero en esta no se demuestra la manipulación interna supuestamente encontrada.

Las fotografías anteriormente mostradas, son las evidencias presentadas por la empresa distribuidora para establecer una condición irregular en el suministro en análisis. EEO no presenta ninguna fotografía en la cual se observe una alteración interna en el equipo de medición en análisis, ni que los sellos de la tapa terminal del medidor fueron encontrados rotos.

La EEO en la inspección realizada el 20 de noviembre de 2018, y bajo la orden n° XXXXXX, menciona que encontró sello de terminal de tapa del medidor del suministro objeto de este análisis roto, y que no se realizó la prueba de exactitud del equipo de medición n.° XXXXXX, debido a que el medidor titular no comunico con el equipo de prueba. Por lo cual se instaló el equipo de medición de energía n.° XXXXXX como medidor testigo, para verificar el correcto registro del medidor titular.

Dentro de ese contexto, Tomando en cuenta 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, podemos considerar que la disminución en el registro de consumo en los meses de octubre y noviembre del año 2018, 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 histórico de consumo del suministro bajo análisis. […]”

Determinación de la energía consumida y no facturada:

“[…] 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 veintiocho de septiembre al veintisiete de noviembre del año dos mil dieciocho fecha en que el personal técnico de la distribuidora asentó medidor testigo instalado numero XXXXXX como titular.
* El CAU ha considerado para el recalculo de la Energía Consumida y no Registrada, el historial de consumos mensuales anteriores al mes de noviembre del año 2018 estableciéndose un consumo mensual promedio de 615 kWh.

El valor y período señalado anteriormente, fue utilizado para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período equivalentes a 60 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de 622 kWh, equivalente a la cantidad de ciento setenta y uno 43/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 171.43) IVA incluido. […]”

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 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 denunciante identificado con el NIC XXXXXX.
2. En ese sentido, la cantidad de doscientos once 40/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 201.40) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica del señor Rodríguez, 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 establece 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 ciento setenta y uno 43/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 171.43)IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada.[…]”
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-353-XXXXXX-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a haber sido manipulado por terceras personas con la finalidad de alterar su funcionamiento. Por lo que se concluye que para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2018.

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 en los meses de octubre y noviembre del año 2018, 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 histórico de consumo del suministro bajo análisis. […]”

Bajo ese contexto, el CAU estableció que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no demostró la existencia de una condición irregular, sino que la disminución en el registro de consumo en los meses de octubre y noviembre del mismo año, se debió a desperfectos o problemas internos por el desgaste de piezas en el equipo de medición.

En cuanto al usuario, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

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

El CAU de la SIGET indicó que el periodo de recuperación para cálculo de la energía no registrada es de sesenta días, tomando como base el historial de consumo del suministro registrado antes del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.

Por lo tanto, de conformidad con la norma aplicable, dicho centro utilizó los factores siguientes:

* El periodo de recuperación de la energía no registrada es el comprendido entre el veintiocho de septiembre del año dos mil dieciocho al veintisiete de noviembre del mismo año.
  + El período de recuperación de energía consumida y no facturada, corresponde a un total de 622 KWh con base al historial de consumos mensuales anteriores al mes de noviembre del año dos mil dieciocho.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SETENTA Y UNO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 171.43) IVA incluido, en concepto de energía consumida y 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 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, 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 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 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 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-353-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 de CIENTO SETENTA Y UNO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 171.43), en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes, de conformidad con el artículo 35 de los 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.

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-353-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 CIENTO SETENTA Y UNO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 171.43), en concepto de energía no registrada.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-353-XXXXXX-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo al señor XXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando el informe técnico N.° IT-353-XXXXXX-CAU, rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente