**ACUERDO N.° E-0246-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día diecinueve de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecisiete de septiembre 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 DOSCIENTOS UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 201.85) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), 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-258-2018-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, 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 usuaria los días dieciocho y diecinueve de octubre de dos mil dieciocho, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día veintitrés del mismo mes y año.

El veintitrés de octubre de dos mil dieciocho, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual manifestó 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 dos últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registro de sellos instalados en el medidor +++.
* Copia de órdenes de servicio número +++.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden +++.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario.
* Fotografías de forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° CAU-271-18-JV, de fecha ocho de noviembre de 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-301-2018-CAU, de fecha once de diciembre de dos mil dieciocho, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió una condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días trece y catorce de diciembre de dos mil dieciocho, respectivamente.

El día dos de octubre de dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-320-+++-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:

 “[…] A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad EEO, del cual se ha clasificado como fotografía n.° 1, se observa el equipo de medición n. ° +++, el cual se encontró con una lectura de 29,163 kWh, sin sello de tapa terminal, con una supuesta condición irregular consistente a una inversión de la fase; seguidamente, se muestra la fotografía n.° 2, con el suministro aparentemente ya normalizado.

+++

A partir del análisis de las fotografías, se detallan las siguientes incongruencias encontradas en las pruebas presentadas por la EEO:

* En las fotografías provistas, no se observa de forma clara la existencia de la supuesta inversión entre el cable de la acometida de la red de la distribuidora y la línea de carga hacia el interior de la vivienda, al verificar en las fotografías n. °1 y n. °2 antes y después de la instalación del sello de tapa terminal en fecha 23 de agosto del año 2018, la conexión en el equipo de medición es la misma.
* En la fotografía n. ° 3, se verifica una intensidad de corriente equivalente a +++ Amperios, y que fue registrada en la fase de carga, tal y como lo manifiesta la EEO en su informe; dicho registro de corriente demuestra que es después de medición y se dirige hacia el interior del inmueble y por tanto, es para alimentar una carga medida por el equipo de medición.

Además, entre la documentación requerida a la distribuidora, se tuvo acceso a la revisión de la documentación relativa a la inspección técnica llevada a cabo el día 4 de junio del año 2018, bajo la orden de servicio número +++, y determinó que el suministro se encontró correcto, sin presentar anomalías que indicaran un incumplimiento a condiciones contractuales. A continuación, se muestra un fragmento tomado del sistema +++ de la EEO, donde se extrae el resultado de dicha inspección:

+++

Por lo anterior expuesto, de acuerdo a lo establecido en el literal 5.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, define que la distribuidora deberá contar con pruebas fehacientemente, para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de un usuario final.

Por tanto, en el presente caso se determina que la sociedad EEO carece de las pruebas claras y contundentes que demuestren una manipulación en la acometida del suministro bajo análisis, ni la existencia de líneas invertidas en el block de terminales del equipo de medición, que justifiquen el cobro por una energía no registrada,. Por lo tanto, la usuaria no ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión realizado con la empresa distribuidora EEO. […]”.

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con éstas no ha demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica, el cual se identifica con el NIC +++.
2. En ese sentido, la cantidad de doscientos uno 85/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 201.85) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica, es improcedente. Y por tanto debe ser anulado. […].”
3. **SENTENCIA**
4. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
5. **MARCO LEGAL**

 **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**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.**

El artículo 7 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.

**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 hacer 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-320-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] A partir del análisis de las fotografías, se detallan las siguientes incongruencias encontradas en las pruebas presentadas por la EEO:

* En las fotografías provistas, no se observa de forma clara la existencia de la supuesta inversión entre el cable de la acometida de la red de la distribuidora y la línea de carga hacia el interior de la vivienda, al verificar en las fotografías n. °1 y n. °2 antes y después de la instalación del sello de tapa terminal en fecha 23 de agosto del año 2018, la conexión en el equipo de medición es la misma.
* En la fotografía n. ° 3, se verifica una intensidad de corriente equivalente a +++ Amperios, y que fue registrada en la fase de carga, tal y como lo manifiesta la EEO en su informe; dicho registro de corriente demuestra que es después de medición y se dirige hacia el interior del inmueble y por tanto, es para alimentar una carga medida por el equipo de medición.

[…] Por tanto, en el presente caso se determina que la sociedad EEO carece de las pruebas claras y contundentes que demuestren una manipulación en la acometida del suministro bajo análisis, ni la existencia de líneas invertidas en el block de terminales del equipo de medición, que justifiquen el cobro por una energía no registrada,. Por lo tanto, la usuaria no ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión realizado con la empresa distribuidora EEO. […].”

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

En ese sentido, el CAU concluyó que no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU estableció que no se encuentra justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de DOSCIENTOS UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 201.85) IVA incluido.

**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 la 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.
* En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
* Como se plasmó en el informe técnico del CAU, las pruebas presentadas por la sociedad EEO, S.A. de C.V. para comprobar la condición irregular que atribuye al usuario fueron analizadas y valoradas, y con base en éstas, se determinó que no reflejaban la supuesta manipulación de la acometida.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-320-+++-CAU que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2018, no es procedente el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada.

Con base en lo anterior, 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-320-+++-CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ no existió una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, es pertinente declarar improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 201.85) IVA incluido, que la sociedad EEO, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

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-320-+++-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++ no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 201.85) IVA incluido.
3. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.; debiendo adjuntar a las partes el informe técnico N.° IT-320-+++-CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente