**ACUERDO N.° E-0273-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintiséis de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinte de junio del año dos mil dieciocho, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por su inconformidad con el cobro de la cantidad de DOS MIL DIECIOCHO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,018.33) IVA incluido, debido a 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-172-2018-CAU, de fecha veintitrés de julio del año 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 distribuidora y al usuario los días ocho y nueve de agosto de dos mil dieciocho, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día trece del mismo mes y año.

El trece de agosto del año dos mil dieciocho, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual indicó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++.

Asimismo, indicó que se anexaba de forma digital los siguientes elementos:

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

Mediante memorando N.° CAU-201-18-JV, de fecha veintisiete de agosto del año dos mil dieciocho, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se cuenta con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-219-2018-CAU, de fecha once de septiembre del año dos mil dieciocho, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual establecería 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días catorce y diecisiete de septiembre de dos mil dieciocho, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintiuno de septiembre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-297-+++-CAU 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 la fotografía n.° 1, 2 y 3, mediante las cuales se ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente informe presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales consistente en la conexión tipo puente en la acometida del suministro, denotando que con dichas condiciones se impidió el correcto registro de la energía eléctrica en el suministro.

A continuación, se muestra la fotografía n.° 1 presentada por la distribuidora como prueba de la existencia de un supuesto puente eléctrico en la a cometida del servicio:

+++

[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU de la SIGET es de la opinión que la sociedad EEO no fue diligente en el manejo del caso y no cuenta con evidencia fehaciente con la cual demuestre que en el servicio en referencia existió una condición irregular, consistente en una conexión tipo “puente eléctrico” a nivel de la acometida, que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro eléctrico a nombre del señor Robles.

De conformidad con lo expuesto y el marco legal aplicable al caso, el CAU de la SIGET, ha determinado que el monto que fue calculado y facturado por la EEO, correspondiente a la cantidad de dos mil dieciocho 33/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,018.33), equivalente a una energía no registrada de 8,132 kWh, no aceptable. […]”.

**5.2.3. Análisis de los argumentos presentados por el señor Robles**

Usuario manifestó en su reclamo que aproximadamente en el mes de enero del año 2018, su hija +++ adquirió una casa y se trasladó a vivir a ese lugar, esto representó dejar de utilizar 4 habitaciones con aire acondicionado, traduciéndose en una disminución en el consumo del suministro en análisis (ver carta en anexos).

De acuerdo con la información de la distribuidora la hija del usuario contrató un servicio de energía eléctrica en enero de 2018, quedando registrado con el NIC +++, ubicado en la dirección antes citada. En la gráfica n º 1., podemos observar que lo manifestado por el usuario está relacionado con el comportamiento del consumo presentado en dicha gráfica. A continuación, se presenta información relacionada con la contratación del suministro a nombre de la hija del señor +++, así como el histórico de consumo de este nuevo suministro a partir de enero de 2018.

Con respecto a la solicitud del usuario de inspeccionar el inmueble para verificar lo expresado en su carta, después de analizar la información recabada y en vista que las pruebas presentadas por la distribuidora no son concluyentes, se estimó que no era necesaria una inspección en la vivienda en su condición actual.

La distribuidora presentó una serie de fotografías de la supuesta condición irregular, pero en ninguna muestra la supuesta conexión tipo puente. También presentan fotografías de registro de corriente, en un punto sin detallar si esta fue tomada antes o después del supuesto puente eléctrico, dato que nos permitiría realizar un análisis de la corriente derivada a través de la conexión tipo puente.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por el señor +++ con fecha 5 de octubre del año 2018, se concluye que el usuario aportó pruebas convincentes que fundamentan sus argumentos, las cuales que fueron de suma importancia para el CAU en la determinación de la condición irregular.

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 no demostró que haya existido una condición irregular en el suministro de energía eléctrica del denunciante, consistente en un puente eléctrico en la acometida del servicio, con el fin de afectar el correcto registro de la energía que era consumida en el citado suministro.
2. Se concluye que la cantidad de dos mil dieciocho 33/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,018.33) IVA incluido, que la EEO ha cobrado en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor +++, identificado por esa empresa distribuidora con el NIC +++, no es procedente.
3. En vista que el señor +++ no ha cancelado el monto de la condición irregular, la distribuidora EEO deberá anular el documento de cobro y en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento a lo observado en el presente informe técnico. […]”.
4. **SENTENCIA**
5. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el 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. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

**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 dos mil dieciocho.**

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.

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 de electricidad 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 +++**

En el informe técnico N.° IT-297-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] La distribuidora presentó una serie de fotografías de la supuesta condición irregular, pero en ninguna muestra la supuesta conexión tipo puente. También presentan fotografías de registro de corriente, en un punto sin detallar si esta fue tomada antes o después del supuesto puente eléctrico, dato que nos permitiría realizar un análisis de la corriente derivada a través de la conexión tipo puente.

[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU de la SIGET es de la opinión que la sociedad EEO no fue diligente en el manejo del caso y no cuenta con evidencia fehaciente con la cual demuestre que en el servicio en referencia existió una condición irregular, consistente en una conexión tipo “puente eléctrico” a nivel de la acometida, que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro eléctrico a nombre del señor Robles. […]”.

En cuanto al usuario, cabe aclarar que presentó argumentó lo siguiente:

[…] El señor +++ en forma escrita manifestó que el bajo consumo a partir del mes de enero del año dos mil dieciocho, es debido a que parte de su grupo familiar se había retirado de su inmueble, y solicitó al CAU una investigación en vista de su inconformidad con el cobro de la distribuidora. […]

Sobre el argumento anterior, el CAU en el apartado 5.2.3 del referido informe confirmó lo planteado por el usuario relacionado a que su hija se había trasladado de vivienda aproximadamente en el mes de enero del año 2018 al comprobar que ella había contratado un servicio de energía eléctrica identificado con el NIC +++. Situación que directamente alteró el consumo mensual en el suministro identificado con el NIC +++.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-297-+++-CAU que la distribuidora no 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 al usuario, 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 DOS MIL DIECIOCHO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,018.33) IVA incluido.

* 1. **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.
* 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, la sociedad EEO, S.A. de C.V., se limitó a mencionar que en la acometida del servicio existía una alteración consistente en una conexión tipo puente eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento, no presentó pruebas que pudieran ser valoradas por la instancia técnica del CAU.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-297-+++-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, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada, es improcedente.

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-297-+++-CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC +++ no existió una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de DOS MIL DIECIOCHO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,018.33) IVA incluido, que la sociedad EEO, S.A. de C.V. pretende recuperar 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 el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-297-+++-CAU rendido por el 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 al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor +++ por la cantidad de DOS MIL DIECIOCHO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,018.33) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
3. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-297-+++-CAU, rendido por el CAU.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente