**ACUERDO N.° E-0344-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veintiuno de abril del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día siete de noviembre del año dos mil dieciocho, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por su inconformidad con el cobro de la cantidad de UN MIL NOVECIENTOS SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,906.83) 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 XXX.

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-005-2019-CAU, de fecha nueve de enero del año 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 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 quince y diecisiete de enero de dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El dieciocho de enero del año dos mil diecinueve, el licenciado XXX, 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 XXX.

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 XXX.
  + Copia de órdenes de servicio número XXX.
  + 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-033-19-JV, de fecha catorce 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 cuenta con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-052-2019-CAU, de fecha veintiocho de febrero del año dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual establecer la existencia o no de la condición irregular atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días cinco y seis de marzo de dos mil diecinueve, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintitrés de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-338-XXX-CAU en el cual realizó un análisis, entre otros, de: a) los argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; y d) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

(…)

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] De acuerdo con la información analizada, podemos observar que la EEO hace referencia en las fotografías identificadas como n.° 1 y 2 a una irregularidad ocurrida posterior a la contratación del suministro, en fecha 4 de mayo de 2018; sin embargo, está realizando el cobro de energía no registrada al periodo anterior a la contratación del servicio por el señor XXX. Sin establecer, por parte de la distribuidora, que dicho inmueble era utilizado previamente por el denunciante, antes de la contratación del servicio a su nombre. De tal manera que no establece de forma fehaciente, ya que no hay evidencia presentada por la EEO, previa a la fecha de contratación, de que él estuvo conectado de forma directa.

La evidencia fotográfica presentada por la distribuidora no coincide con la fecha en la que indica que fue encontrada la supuesta irregularidad, es decir el 12 de septiembre de 2018, ya que el archivo fotográfico indica que las fotografías fueron tomadas en fechas diferentes. En el archivo de la fotografía n.° 1 se indica que fue tomada en fecha 19 de noviembre del año 2019, dos meses después que la distribuidora manifestó haber encontrado la presunta irregularidad. Por otra parte, en la fotografía n.° 2 dicha información indica que la captura de esa fotografía fue realizada en fecha 7 de mayo del año 2016.

Es importante aclarar, que la distribuidora ha pretendido justificar el cobro en análisis aplicado al periodo entre el 5 de noviembre de 2017 hasta el 4 de mayo de 2018 mostrando fotografías tomadas en otras fechas. Ahora bien, la EEO no ha presentado pruebas que demuestren que en dicho inmueble se haya estado consumiendo energía eléctrica de forma ilegal en el periodo antes citado. (…)

Bajo el contexto anterior, el CAU considera que la distribuidora EEO no aportó la evidencia que demuestre que en el inmueble en referencia se estuvo consumiendo energía eléctrica de forma ilegal, en el periodo comprendido entre el 5 de noviembre del año 2017 al 4 de mayo del año 2018, dado que en las fotografías presentadas como prueba de la supuesta condición irregular se observa que éstas fueron tomadas en tiempos diferentes, y no coinciden con la fecha en la que la distribuidora indica que encontró la dicha condición.

Por tanto, el cobro efectuado por la distribuidora por un monto de mil novecientos seis 83/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,906.83) IVA incluido, equivalente a una energía de 7,439 kWh en concepto de ENR, es improcedente. […]”.

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 estas no demostró que en el suministro en referencia existió una condición irregular que le permitiera al usuario consumir energía eléctrica sin su autorización.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, la cantidad de mil sesenta y tres 92/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,906.83) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXX, es improcedente, y por tanto debe ser anulado.
3. En vista que el señor XXX no ha cancelado el monto indicado previamente, la EEO deberá anular dicho documento de cobro. Además, 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 XXX**

En el informe técnico N.° IT-297-XXX-CAU, en sus páginas 3 y 5 el CAU expone lo siguiente:

“[…] De acuerdo con la información analizada, podemos observar que la EEO hace referencia en las fotografías identificadas como n.° 1 y 2 a una irregularidad ocurrida posterior a la contratación del suministro, en fecha 4 de mayo de 2018; sin embargo, está realizando el cobro de energía no registrada al periodo anterior a la contratación del servicio por el señor XXX. Sin establecer, por parte de la distribuidora, que dicho inmueble era utilizado previamente por el denunciante, antes de la contratación del servicio a su nombre. De tal manera que no establece de forma fehaciente, ya que no hay evidencia presentada por la EEO, previa a la fecha de contratación, de que él estuvo conectado de forma directa.

[…] Bajo el contexto anterior, el CAU considera que la distribuidora EEO no aportó la evidencia que demuestre que en el inmueble en referencia se estuvo consumiendo energía eléctrica de forma ilegal, en el periodo comprendido entre el 5 de noviembre del año 2017 al 4 de mayo del año 2018, dado que en las fotografías presentadas como prueba de la supuesta condición irregular se observa que éstas fueron tomadas en tiempos diferentes, y no coinciden con la fecha en la que la distribuidora indica que encontró la dicha condición. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-338-XXX-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 UN MIL NOVECIENTOS SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,906.83) 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. detalló la existencia de una línea directa intercalada o en derivación que ingresara al inmueble; 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-338-XXX-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-338-XXX-CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de UN MIL NOVECIENTOS SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,906.83) 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-338-XXX-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX 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 XXX por la cantidad de UN MIL NOVECIENTOS SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,906.83) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
3. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-338-XXX-CAU, rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente