**ACUERDO N.° E-0391-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día treinta de abril del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diez de febrero del año dos mil veinte, 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 QUINIENTOS SESENTA Y UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 561.85) 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-247-2020-CAU, de fecha catorce de febrero del año dos mil veinte, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez 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 diecinueve y veinte de febrero de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día cuatro de marzo del mismo año.

El cuatro de marzo de dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial 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 acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 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.° HA/CAU-198/2020, de fecha nueve de marzo de dos mil veinte, 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. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-437-2020-CAU, de fecha doce de marzo de dos mil veinte, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor XXX que, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado al usuario y a la distribuidora los días trece y dieciocho de marzo de dos mil veinte, por lo que el plazo para pronunciarse venció los días diecisiete y veintidós de abril del mismo año.

El día treinta y uno de marzo de dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas. Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-679-2020-CAU, de fecha doce de junio de dos mil veinte, 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 veintiséis de junio y ocho de julio de dos mil veinte, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintiuno de enero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0017-CAU-21 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 condición irregular:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 4 de febrero de 2020, detallando una manipulación en el equipo de medición con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda del señor XXX.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por la EEO, se determina lo siguiente:

* De las fotografías extraídas de la información provista por la distribuidora, se observa el equipo de medición el cual se encontró con una lectura de 2,565 kWh y conexiones correctas. La distribuidora EEO define que los sellos han sido manipulados por encontrarse rastros de pegamento en ellos al igual que en la carcasa por lo que procedió a efectuar en laboratorio una prueba de exactitud al referido equipo, el cual estaba registrando al 56.21%.
* Cabe aclarar que de parte de la distribuidora EEO no proporcionó las fotografías de la referida prueba, así como copias del acta correspondiente, las cuales fueron solicitadas por personal del CAU; por tanto, no se demuestra que el equipo de medición estaba registrando fuera del límite de ley. Además, no se presentaron fotografías que muestren internamente la condición del equipo de medición, para definir si existieron indicios de manipulación.
* Asimismo, debe indicarse que la distribuidora EEO, como parte de sus obligaciones encaminadas a cumplir la normativa establecida en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final, no proporcionó la información solicitada; es decir, no aportó todas las pruebas necesarias para analizar la determinación de una condición irregular en el presente suministro.
* Lo anterior es importante recalcarlo, ya que de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final y lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, la obligación de aportar las pruebas pertinentes para demostrar una condición irregular la tiene la distribuidora. Por su parte, esta superintendencia tiene la obligación de valorar técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas para determinar si se comprueba fehacientemente la condición irregular con lo aportado por la distribuidora.

Con base a la información analizada en el presente caso, se determina que la distribuidora EEO carece de las pruebas claras y contundentes que demuestren una manipulación interna del equipo de medición, que justifiquen el cobro por una energía no registrada. Por lo tanto, el usuario no ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión realizado con la empresa distribuidora EEO.

Bajo el contexto anterior, el personal técnico del CAU de la SIGET con el fin de la determinación de la existencia de una condición irregular en el suministro bajo estudio, determina que el monto que fue calculado y facturado por la distribuidora EEO, correspondiente a la cantidad de quinientos sesenta y uno 85/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 561.85) IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 2,033 kWh, es improcedente. […]”.

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con estas no se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro de energía del denunciante, consistente a una manipulación interna del equipo de medición.
2. En ese sentido, la cantidad de quinientos sesenta y uno 85/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 561.85) IVA incluido, que la distribuidora 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. En vista que el señor XXX canceló el 6 de febrero del 2020 el monto indicado previamente, la distribuidora EEO deberá reintegrar la cantidad de quinientos setenta y ocho 51/100 (USD 578.51) dólares de los Estados Unidos de América, con IVA e intereses incluidos […]”.
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0237-2021-CAU, de fecha diecisiete de marzo de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor XXX copia del informe técnico N.° IT-0017-CAU-21 rendido por el CAU, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintidós y veintitrés de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó los días doce y trece de abril del mismo año.

El día ocho de abril de este año, el ingeniero XXX, actuando en la calidad de apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual indicó que mantiene los argumentos y pruebas documentales remitidas previamente. Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho defensa otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **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 2020**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales 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.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, con el fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**1.F. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19**”, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil veinte, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

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 XXX**

En el informe técnico N.° IT-0017-CAU-21, en sus páginas 4 y 5 el CAU expone lo siguiente:

“[…] Cabe aclarar que de parte de la distribuidora EEO no proporcionó las fotografías de la referida prueba, así como copias del acta correspondiente, las cuales fueron solicitadas por personal del CAU; por tanto, no se demuestra que el equipo de medición estaba registrando fuera del límite de ley. Además, no se presentaron fotografías que muestren internamente la condición del equipo de medición, para definir si existieron indicios de manipulación. […]

[…] Con base a la información analizada en el presente caso, se determina que la distribuidora EEO carece de las pruebas claras y contundentes que demuestren una manipulación interna del equipo de medición, que justifiquen el cobro por una energía no registrada. Por lo tanto, el usuario no ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión realizado con la empresa distribuidora EEO. […]”.

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-0017-CAU-21 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 2020 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 está 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 QUINIENTOS SESENTA Y UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 561.85) 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 el 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 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, la sociedad EEO, S.A. de C.V. se limitó a mencionar que el equipo de medición N.° XXX estaba funcionando fuera de los parámetros establecidos al verificar que en los sellos de tapa y sello terminal se encontró con residuos de pegamento; sin embargo, en el transcurso del procedimiento, no presentó pruebas que pudieran ser valoradas por la instancia técnica del CAU.

En ese sentido, el informe técnico N. IT-0017-CAU-21 determinó que no se comprobó fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2020, no es procedente el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada.

Se advierte, entonces, 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-0017-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX no existió una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. por la cantidad de QUINIENTOS SESENTA Y UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 561.85) 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 el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-0017-CAU-21 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 QUINIENTOS SESENTA Y UNO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 561.85) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

En ese sentido, al haber cancelado el usuario el monto indicado, la empresa distribuidora deberá reintegrarle la cantidad de QUINIENTOS SETENTA Y OCHO 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 578.51) IVA e intereses incluidos.

1. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente