**ACUERDO N.° E-0406-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día tres de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día doce de octubre del año dos mil veinte, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 746.82) 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 +++, cuyo titular es el señor +++.

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-1108-2020-CAU, de fecha veintiséis de octubre de dos mil veinte, esta Superintendencia previno a la señora +++ para que, en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara la documentación pertinente por medio de la cual acreditara la calidad con la que actuaba, a fin de comprobar que poseía facultades para representar al señor +++, o en su defecto, acreditara la propiedad del inmueble vinculado al suministro con NIC +++.

Dicho acuerdo fue notificado a la señora +++ el día treinta de octubre de dos mil veinte, por lo que el plazo finalizaba el día catorce de noviembre del mismo año.

El día treinta de octubre de dos mil veinte, la señora +++ presentó una copia de un testimonio de escritura pública de compraventa por medio de la cual se constató que el señor +++ vendió a la señora +++ de +++ el inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC +++.

Mediante el acuerdo N.° E-1155-2020-CAU, de fecha once de noviembre de 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 la distribuidora y a la usuaria el día catorce de noviembre de dos mil veinte, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El día treinta de noviembre de dos mil veinte, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual argumentó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, por lo cual era procedente el cobro de la energía no registrada.

Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los documentos siguientes:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha;
* Copia de registro de incidencias;
* Copia de registro de sellos instalados en el medidor +++;
* Copia de órdenes de servicio número +++ y +++;
* 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 de forma magnética que demuestran la condición irregular encontrada.

Mediante el memorando N.° M-0745-CAU-20, de fecha uno de diciembre 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 contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-1257-2020-CAU, de fecha cuatro de diciembre de dos mil veinte, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ el día nueve de diciembre del año dos mil veinte, por lo que el plazo finalizó el día quince de enero de este año.

El día diecinueve de enero de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.  Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0049-2021-CAU, de fecha veintidós de enero de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria y 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 el día veintisiete de enero de este año.

Por medio de memorando de fecha dieciocho de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0044-CAU-21 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:

 “[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido la unión o puente de la fase A de entrada con el cable de la carga de la misma fase, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro de la señora de +++.

+++

De las fotografías provistas por la EEO, se hacen las siguientes observaciones:

* Las pruebas presentadas por la EEO definen claramente la existencia de una condición irregular debido a que terceras personas colocaron un cable eléctrico a modo de puente entre la fase A de acometida de la distribuidora y la fase A del lado de la carga de este suministro.

Prácticamente la totalidad de corriente demandada a través de dicha fase no era registrada por el equipo de medición, ya que esta estaba siendo derivada a través del puente eléctrico hacia la vivienda.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2020. […]”.

Recálculo de la energía no registrada:

“[…] Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2020, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello, al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada, por parte de las empresas distribuidoras al usuario final.

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, 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 método por utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará como promedio mensual, el consumo registrado en mes de octubre del año 2020, equivalente a 499 kWh, como base de la energía a recuperar.
* El cálculo del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada corresponde a 180 días comprendidos entre el 1 de marzo hasta el 28 de agosto de 2020, fecha en que se normalizó el suministro, tomando como base que el periodo retroactivo debe ser considerado desde la fecha de normalización del suministro.

El valor y período señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el 1 de marzo hasta el 28 de agosto de 2020, equivalentes a 180 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de 2,329 kWh, equivalente a la cantidad de quinientos treinta y dos 24/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 532.24)IVA incluido. […]”.

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro de energía del denunciante, consistente en la unión o puente de la fase A de entrada con el cable de la carga de la misma fase. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. De conformidad con el análisis efectuado por el CAU, la cantidad de setecientos cuarenta y seis 82/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 746.82) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de energía no registrada, no es procedente.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de quinientos treinta y dos 24/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 532.24) IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2020. […]”.
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0225-2021-CAU, de fecha quince de marzo de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0044-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 a la señora +++ los días dieciocho y diecinueve de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días ocho y nueve de abril del mismo año.

El día ocho de abril de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas previamente. Por su parte, la señora +++ no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con 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.**

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. **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-0044-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] De las fotografías provistas por la EEO, se hacen las siguientes observaciones:

* Las pruebas presentadas por la EEO definen claramente la existencia de una condición irregular debido a que terceras personas colocaron un cable eléctrico a modo de puente entre la fase A de acometida de la distribuidora y la fase A del lado de la carga de este suministro.

Prácticamente la totalidad de corriente demandada a través de dicha fase no era registrada por el equipo de medición, ya que esta estaba siendo derivada a través del puente eléctrico hacia la vivienda.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2020.  […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0044-CAU-21 que existió una condición irregular consistente en una conexión tipo puente entre la fase A de la acometida de la distribuidora y la fase A del lado de la carga del suministro, la cual impidió que una parte de la energía eléctrica consumida fuera registrada por el equipo de medición.

En ese sentido, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular que habilita a la empresa distribuidora a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones 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**

Con base en el análisis realizado, el CAU consideró que el método de carga no medida utilizado por la distribuidora, incumple lo determinado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Debido a lo anterior, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El historial de registros de lecturas de consumo del mes de octubre de dos mil veinte.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, comprendido del uno de marzo al veintiocho de agosto de dos mil veinte.

Con base a lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora puede cobrar la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y DOS 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 532.24) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

**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 a la usuaria, 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.
* 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 una condición irregular en el suministro 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 su medidor.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria 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 la condición irregular en el suministro de energía con NIC +++.

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 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 las normativas vigentes. 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.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente la condición irregular, la usuaria final del suministro eléctrico es el responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2020 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0044-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular consistente en una conexión tipo puente entre la fase A de la acometida de la distribuidora y la fase A del lado de la carga del suministro,  por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y DOS 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 532.24) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

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-0044-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una conexión tipo puente entre la fase A de la acometida de la distribuidora y la fase A del lado de la carga del suministro, la cual impidió que una parte de la energía eléctrica consumida fuera registrada por el equipo de medición.
2. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y DOS 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 532.24) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0044-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente