**ACUERDO N.° E-0432-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día doce de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día siete de enero del año dos mil veinte, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por su inconformidad con el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 240.68) 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-049-2020-CAU, de fecha trece de enero 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 a la usuaria los días dieciséis y diecisiete de enero de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día treinta de enero de dos mil veinte, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual solicitó una prórroga de cinco días hábiles para poder recopilar la documentación requerida.

El día seis de febrero de dos mil veinte, el ingeniero +++, en la calidad antes indicada, presentó un escrito mediante el cual manifestó 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 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; y,
  + Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° HA/CAU-131/2020, de fecha siete de febrero 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-246-2020-CAU, de fecha catorce de febrero de dos mil veinte, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ 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 a la distribuidora y a la usuaria el día veinte de febrero de dos mil veinte, por lo que el plazo para pronunciarse venció los días diecinueve de marzo del mismo año.

El día dieciocho de marzo de dos mil veinte, el ingeniero +++, en la calidad antes señalada, presentó un escrito en el cual reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas. Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-571-2020-CAU, de fecha veintinueve de abril 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 a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días quince y veintinueve de mayo de dos mil veinte, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintidós de diciembre de dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0425-CAU-20 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 analizado la documentación presentada, mediante las cual se ha pretendido demostrar que la usuaria final incumplió las condiciones contractuales, debido a que se le encontró una línea directa empalmada en la acometida y antes de medición, para alimentar una carga al interior del inmueble.

Al respecto se hacen las siguientes consideraciones:

* Distribuidora no ha presentó fotografías que sustentaran la existencia de una supuesta condición irregular vinculada a al suministro de la señora +++. En relación con este punto se solicitó nuevamente las pruebas fotográficas donde se presentara la irregularidad en mención, lo cual finalmente no se enviaron (ver mensajes vía correo electrónico en sección de anexos).
* No se especificó a que nivel de voltaje era la supuesta línea directa.
* En lo referente a la disminución de consumo a partir del mes de julio del año 2019, la señora +++ le manifestó al personal técnico del CAU, que anteriormente el suministro registraba el consumo de dos viviendas, pero desde finales de mayo del año 2019, se suspendió la conexión a la otra vivienda compartida.

Es importante aclarar, si bien la distribuidora manifiesta en el acta de Condiciones Irregulares que encontró una línea directa conectada en la acometida de otro suministro, en la información proporcionada por la EEO no existe evidencia fotográfica que refuerce que esta línea alimentaba las viviendas. También mencionó que se encontró persona al momento de realizar la inspección y perros de raza agresivos que evitaron el ingreso a la vivienda, sin embargo, de ninguna de las situaciones mencionadas se proporcionaron fotografías que lo corroboren. Esta Superintendencia solicitó en dos ocasiones a la EEO la presentación de pruebas que demostraran la supuesta condición irregular bajo análisis, pero en ninguno de los casos se presentó evidencia fotográfica. […]

[…] Además, representante de la distribuidora, manifestó que el hallazgo de la línea directa realmente fue en otro suministro (identificado con el NIC +++ y a nombre de +++); sin embargo, el cobro no se asoció a este suministro sino al utilizado por la señora Reyes, sin presentarse ningún argumento que sustente esta decisión, lo cual contraviene lo manifestado en el artículo 7, de los Términos y Condiciones Generales, vigente en el año 2019, e invalida este proceso.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determinó que la sociedad EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a la conexión de una línea directa en la red eléctrica de la distribuidora, la cual haya sido efectuada intencionalmente con la finalidad de consumir energía sin ser registrada por el equipo de medición. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte de la usuaria final, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2019. […]”.

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con éstas no ha demostrado de una forma clara y contundente sobre la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de la denunciante, identificado con el NIC +++. Ya que la distribuidora indica que la supuesta línea directa realmente estaba conectada a otro suministro, sin establecer la relación con el analizado en el presente informe.
2. En ese sentido, la cantidad de doscientos noventa 68/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 240.68) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica con el NIC +++ bajo análisis, no es procedente y debe ser anulado. […]”.
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0284-2021-CAU, de fecha siete de abril de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0425-CAU-20 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 usuaria los días doce y trece de abril de este año, por lo que el plazo finalizó los días veintiséis y veintisiete del mismo mes y año.

El día veintitrés de abril de este año, el ingeniero +++, 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 se adhiere al informe técnico emitido por el CAU. Por su parte, la señora +++ 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 2019**

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 +++**

En el informe técnico N.° IT-0425-CAU-20, en su página 4 el CAU expone lo siguiente:

“[…] en la información proporcionada por la EEO no existe evidencia fotográfica que refuerce que esta línea alimentaba las viviendas. También mencionó que se encontró persona al momento de realizar la inspección y perros de raza agresivos que evitaron el ingreso a la vivienda, sin embargo, de ninguna de las situaciones mencionadas se proporcionaron fotografías que lo corroboren. Esta Superintendencia solicitó en dos ocasiones a la EEO la presentación de pruebas que demostraran la supuesta condición irregular bajo análisis, pero en ninguno de los casos se presentó evidencia fotográfica. […]

[…] Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determinó que la sociedad EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a la conexión de una línea directa en la red eléctrica de la distribuidora, la cual haya sido efectuada intencionalmente con la finalidad de consumir energía sin ser registrada por el equipo de medición. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte de la usuaria final, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2019. […]”.

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-0425-CAU-20 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2019 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 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 DOSCIENTOS CUARENTA 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 240.68) 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 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 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, la sociedad EEO, S.A. de C.V. se limitó a mencionar en el acta de condición irregular que encontró una línea directa conectada en la acometida de otro suministro; 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-0425-CAU-20 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 2019, 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 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-0425-CAU-20, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ no existió una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 240.68) 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-0425-CAU-20 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 a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora +++ por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 240.68) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

En ese sentido, la empresa distribuidora deberá anular el monto antes indicado con base en lo determinado en el informe técnico N.° IT-0425-CAU-20 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