**ACUERDO N.° E-0449-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día diecisiete de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día once de febrero del año dos mil veinte, la señora +++, hija de la señora +++ (titular del servicio) interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SETECIENTOS SETENTA Y UNO 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 771.77) IVA incluido, 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 +++.

Adjunto a su reclamo, la señora de +++ presentó copia de la certificación del acta de defunción de la señora +++.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-262-2020-CAU, de fecha dieciocho de febrero 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 sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ los días veinte y veinticinco de febrero de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el cinco de marzo de dicho año.

El cuatro de marzo del año dos mil veinte, el ingeniero +++, 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 anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a esa 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 de forma magnética que demuestren la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° GM/CAU/202/2020, de fecha diez 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 contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-443-2020-CAU, de fecha trece de marzo 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 la señora +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ los días dieciocho y diecinueve de marzo del año dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintidós y veintitrés de abril de dicho año.

El día treinta y uno de marzo del año dos mil veinte, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada presentó un escrito en el cual expresó que mantenía 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-626-2020-CAU, de fecha quince de mayo de dos mil veinte, 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 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 señora +++ los días veintidós de junio y siete de julio de dos mil veinte, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha diecinueve de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0049-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 existencia de una condición irregular:

[…] De la información que le fue requerida a la EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante la cual la distribuidora, ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente informe, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales, al encontrar evidencias que se realizaba la conexión de una línea directa desde la acometida de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda de la señora de +++.

+++

Al respecto, y tomando como base las fotografías presentadas por la sociedad EEO, se presentan las siguientes observaciones:

* Si bien es cierto que el personal técnico de la EEO encontró un cable del tipo TNM, aparentemente oculto en la cornisa de la vivienda de la señora de +++, estas líneas no se encontraron conectadas de forma directa en acometida de la distribuidora. Ni se observa que los dos cables hubieran estado empalmados previamente, semejando un espiral.
* En ninguna fotografía presentadas por la EEO, se muestra que el foro del aislante de la acometida se encontraba derretido debido a las supuestas múltiples conexiones, como lo manifestó el personal técnico de la distribuidora en inspección técnica.

Es de hacer notar que las fotografías mostradas, ha sido las únicas evidencias presentadas por la empresa distribuidora para establecer una condición irregular en el suministro en análisis. La EEO no presentó ninguna otra fotografía con la cual sustente un incumplimiento contractual de parte del denunciante. (…)

Al respecto, se establece en el literal 5.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que la distribuidora deberá contar con pruebas fehacientes, con las cuales se compruebe la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de un usuario final. En este caso la empresa distribuidora carece de tales pruebas, sin establecer la existencia de dicha condición, en el suministro del denunciante.

Por tanto, las pruebas presentadas por la EEO; no definen claramente la existencia de una condición irregular en el suministro objeto de este informe, ni se identificó el punto de conexión de la línea encontrada oculta en la cornisa de la vivienda de la señora de +++, con la acometida de la distribuidora, ni se observa el supuesto daño encontrado en los conductores de entrada del medidor del suministro bajo estudio. Por lo que, lo planteado por la empresa distribuidora carece de fundamentos técnicos, que le permitan determinar que el usuario final ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión realizado con la empresa distribuidora EEO. Aunado a lo anterior, la información proporcionada por la EEO ante la SIGET, presenta varias incongruencias.

Por tanto, con base en las pruebas presentadas y analizadas, el CAU determina que la distribuidora EEO no sustentó debidamente este caso, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular, así como no demostró que haya existido una conexión directa desde la acometida eléctrica, y antes de medición en la vivienda de la señora de +++. Además, se presentan incongruencia con lo expuesto en el acta de condición irregular, así como en la inspección de suministro realizada en fecha 12 de noviembre del año 2019, con respecto a la condición irregular supuestamente objeto de cobro de Energía no Registrada efectuada por la EEO. Por lo que se concluye que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento 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 forma clara y contundente la existencia de una condición irregular en el suministro de energía del denunciante identificado con el NIC +++.
  2. En ese sentido, la cantidad de setecientos setenta y uno 77/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 771.77) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica de la señora de +++, es improcedente. Y por tanto debe ser anulado.
  3. En vista que la señora +++ 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. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0240-2021-CAU, de fecha diecinueve de marzo de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ de +++ copia del informe técnico N.° IT-0049-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 +++ el día veinticuatro de marzo de este año por lo que el plazo finalizó el día catorce de abril de este año.

El día nueve de abril de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual aceptó el contenido del informe técnico N.° IT-0049-CAU-21. 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 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.

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 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, que a 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-0049-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] las pruebas presentadas por la EEO; no definen claramente la existencia de una condición irregular en el suministro objeto de este informe, ni se identificó el punto de conexión de la línea encontrada oculta en la cornisa de la vivienda de la señora de +++, con la acometida de la distribuidora, ni se observa el supuesto daño encontrado en los conductores de entrada del medidor del suministro bajo estudio. Por lo que, lo planteado por la empresa distribuidora carece de fundamentos técnicos, que le permitan determinar que el usuario final ha incumplido con lo establecido en el contrato de adhesión realizado con la empresa distribuidora EEO. Aunado a lo anterior, la información proporcionada por la EEO ante la SIGET, presenta varias incongruencias. […]”.

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-0049-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 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 SETECIENTOS SETENTA Y UNO 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 771.77) 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. argumentó 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 demostrar dicha situación.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0049-CAU-21 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 2019, 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-0049-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC +++ no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de SETECIENTOS SETENTA Y UNO 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 771.77) 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 la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0049-CAU-21, 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. a la señora +++ por la cantidad de SETECIENTOS SETENTA Y UNO 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 771.77) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
3. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente