**ACUERDO N.° E-1142-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día diez de noviembre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día once de marzo del presente año, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SETECIENTOS VEINTISÉIS 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 726.32) 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 XXX.

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-0241-2021-CAU, de fecha diecinueve de marzo del presente año, 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 realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX el día veinticuatro de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el catorce de abril de este año.

El día catorce de abril del presente año, XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaban con evidencia suficiente para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, por lo que era procedente el cobro de energía no registrada.

Asimismo, anexó en forma digital la siguiente información:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor XXX.
* Copia de la orden de servicio con 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 a la usuaria; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° XXX, de fecha catorce de abril de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0351-2021-CAU, de fecha veintiuno de abril del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que la sociedad EEO, S.A. de C.V. y la señora XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintisiete y veintiocho de abril del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiséis y veintisiete de mayo del citado año.

El día doce de mayo del presente año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no existían pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad. Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0512-2021-CAU, de fecha siete de junio del presente 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 que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día diez de junio del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha veintiocho de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, 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:

[…]

(…)

(…)

Por tanto, con base en las pruebas presentadas y analizadas por el CAU, se determina que la distribuidora EEO no presentó evidencias que en el suministro asignado con NIC XXX existió una condición irregular, debido a que las pruebas presentadas son referentes a un suministro que no corresponde al de la señora XXX como ha sido establecido en las fotografías n.° 3 y 4 a pesar de que se solicitó información a la distribuidora esta no presentó información vinculada al otro suministro.

Por lo que se concluye que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un incumplimiento por parte de la señora XXX, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del pliego tarifario del año 2021. […]””

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables debido a que la condición irregular no corresponde al suministro de la señora XXX identificado con el NIC XXX.
2. Por tanto, la cantidad de setecientos veintiséis 32/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 726.32) IVA incluido, que la EEO ha pretendido cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica objeto del presente informe, es improcedente, y debe ser anulado.
3. En vista que la señora XXX ya canceló el monto inicialmente cobrado por la distribuidora, dicha empresa distribuidora deberá reintegrarle la cantidad de setecientos veintiséis 32/100, más la cantidad de veintidós 88/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 22.88) en concepto de intereses generados. […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0874-2021-CAU, de fecha catorce de septiembre de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° XXX 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.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinte y veintiuno de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días cuatro y cinco de octubre de este año.

El día treinta de septiembre de este año, XXX, en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° XXX. Por su parte, la señora XXX 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 2021.**

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. **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**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° XXX, el CAU expone lo siguiente:

“[…] se determina que la distribuidora EEO no presentó evidencias que en el suministro asignado con NIC XXX existió una condición irregular, debido a que las pruebas presentadas son referentes a un suministro que no corresponde al de la señora XXX como ha sido establecido en las fotografías n.° 3 y 4 a pesar de que se solicitó información a la distribuidora esta no presentó información vinculada al otro suministro.

Por lo que se concluye que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un incumplimiento por parte de la señora XXX, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del pliego tarifario del año 2021. […]”.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX 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 2021 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 concluyó 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 VEINTISÉIS 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 726.32) 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 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 alteración en la acometida del servicio eléctrico; 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.° XXX 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 2021, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de SETECIENTOS VEINTISÉIS 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 726.32) IVA incluido, que la sociedad EOO, 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.° XXX, 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 a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora XXX por la cantidad de SETECIENTOS VEINTISÉIS 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 726.32) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

Al haber cancelado la usuaria el monto indicado, la empresa distribuidora deberá reintegrarle la cantidad de SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 749.20) IVA e intereses incluidos.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente