**ACUERDO N.° E-1209-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veinticuatro de noviembre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cinco de mayo del presente año, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 444.10) 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-0423-2021-CAU, de fecha siete de mayo 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 al usuario los días trece y catorce de mayo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiocho del mismo mes y año.

El día veintiocho de mayo del presente año, el ingeniero 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 96994584.
* Copia de la orden de servicio con número 19642685.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares con número 34774 y 35495.
* Copia de censo de carga.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada; y,
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario.

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

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0533-2021-CAU, de fecha once de junio 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 el señor XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días quince y dieciséis de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días catorce y quince de julio del citado año.

El día treinta de junio 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, el señor XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0701-2021-CAU, de fecha veintiséis de julio 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 al usuario 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 al usuario el día veintinueve del mismo mes y año.

El día seis de septiembre del presente año, el CAU remitió el memorando N.° XXX, en el cual solicitó se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0701-2021-CAU, por la razón siguiente:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar si en el suministro de referencia la condición que describe la empresa distribuidora afectó o no el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Por lo que se ha solicitado información a la empresa distribuidora, como también al señor XXX, la cual es esencial para poder emitir un dictamen, ya que es parte fundamental para realizar dicho análisis […]”.

Mediante el acuerdo N.° E-0906-2021–CAU, de fecha veinte de septiembre del presente año, esta Superintendencia prorrogó hasta el uno de octubre de este año, el plazo para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0701-2021-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintitrés y veinticuatro del mismo mes y año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintitrés de septiembre 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; y d) 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 fue provista por las partes involucradas, se ha extraído la siguiente información en relación con el caso, mediante las cuales, se detalla las condiciones encontradas en el suministro, especificando una conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 120 VAC, desde la cometida de la distribuidora sin contar con un equipo de medición, el cual registrara la energía que era consumida dentro del inmueble.

Con base en las pruebas analizadas, no se tiene conocimiento del arreglo entre ambas partes por medio del cual el usuario cancelaba el consumo de energía eléctrica en el chalet como servicio provisional sin que se le exigiera normalizar su situación ante la distribuidora; sin embargo, existió un periodo de tiempo posterior al mes de octubre de 2020 hasta el 30 de marzo del presente año, en el cual el señor Pineda estuvo consumiendo energía eléctrica sin cancelar dicho consumo; lo cual fue reportado por la distribuidora en acta de inspección de condiciones irregulares; por lo tanto, la sociedad EEO tiene derecho a cobrar dicha energía. En concordancia a lo antes expuesto, el CAU determina que efectivamente existió un incumplimiento al artículo 7 literal a) en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2021. […]

Determinación de la energía consumida y no registrada:

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2021, 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 i) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares. Por tanto, el consumo promedio será el censo de carga instalada obtenido por el CAU equivalente a un consumo de 298 kWh/mes, y servirá para determinar la cantidad total de energía a recuperarse.
* En virtud de antes expuesto, el periodo retroactivo de recuperación será comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 hasta el 30 de marzo de 2021, equivalente a 149 días.

El valor y período señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, y que corresponden a un total de 1,435 kWh, equivalente a la cantidad de trescientos diez 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 310.50)IVA incluido. (…)

Dictamen:

[…]

1. Se determina con base al análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una conexión ilegal en el suministro con NIC XXX, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada a una de las fases de la red de distribución de energía de EEO, para alimentar un “chalet” sin contrato de suministro y sin equipo de medición que registrara la energía consumida. Por tanto, la distribuidora tiene derecho a recuperar la energía no registrada, conforme a lo estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado por el CAU, la cantidad de cuatrocientos cuarenta y cuatro 10/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 444.10) IVA incluido, cobrados por EEO al usuario final en concepto de energía no registrada, debe rectificarse.
3. Se ha efectuado un recálculo, estableciendo que la sociedad EEO debe recuperar la cantidad de trescientos diez 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 310.50) IVA incluido, en concepto de ENR. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0975-2021-CAU, de fecha seis de octubre de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor 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 al usuario el día once de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó, el día veintitrés del mismo mes y año.

El día veintiuno de octubre de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual se adhirió al contenido del informe técnico N.° XXX. Por su parte, el señor 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:

“[…] De la información que fue provista por las partes involucradas, se ha extraído la siguiente información en relación con el caso, mediante las cuales, se detalla las condiciones encontradas en el suministro, especificando una conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 120 VAC, desde la cometida de la distribuidora sin contar con un equipo de medición, el cual registrara la energía que era consumida dentro del inmueble. (…)

En concordancia a lo antes expuesto, el CAU determina que efectivamente existió un incumplimiento al artículo 7 literal a) en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2021. […]”.

En cuanto al señor XXX, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° XXX que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa partiendo de la red de distribución hacia el interior del inmueble. En el momento del descubrimiento de dicha condición irregular no existía un contrato de suministro, ni equipo de medición que registrara el consumo demandado en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada 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 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora debido a que el método utilizado no está considerado en la norma aplicable.

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

* El valor de censo de carga que estableció un consumo promedio mensual de 298 kWh.
* El período de recuperación correspondiente al período del uno de noviembre de dos mil veinte al treinta de marzo del presente año.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS DIEZ 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 310.50) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

* 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.
  + 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 y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por un 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, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario 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 XXX.

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 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 su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 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.° XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la condición irregular consistente en la conexión de una línea directa partiendo de la red de distribución hacia el interior del inmueble, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS DIEZ 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 310.50) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

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. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa partiendo de la red de distribución hacia el interior del inmueble, por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS DIEZ 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 310.50) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

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

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente