**ACUERDO N.° E-1292-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día seis de diciembre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintidós de abril 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 MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,286.23) 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.

El señor XXX en su calidad de titular de dicho suministro autorizó a la señora de Benítez para interponer el reclamo.

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-0382-2021-CAU, de fecha veintiocho de abril 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día tres de mayo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día dieciocho 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 95469088.
* Copia de la orden de servicio con número 19658810.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 19658810.
* 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 con referencia N.° XXX, de fecha diecinueve de mayo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0483-2021-CAU, de fecha treinta y uno de mayo 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 cuatro y siete de junio de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días cinco y seis de julio del mismo año.

El día siete de junio del presente año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas 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-0709-2021-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 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 veintinueve de julio del mismo año.

Por medio de memorando de fecha veintidós 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; 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 siguientes fotografías mediante las cuales se observa la supuesta condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 30 de marzo del año 2021, detallando una conexión de línea directa, antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por la EEO, El CAU ha determinado lo siguiente:

* Se observa que la distribuidora EEO en la fotografía n.° 5 ha indicado que existía una línea directa con una tensión de 240 Voltios conectada en la acometida del suministro. Con dicha prueba no es posible establecer lo anterior, debido a que en la imagen no se muestra con claridad el punto de conexión de la supuesta línea directa; esta fue tomada a una distancia considerable, por lo que se observa borrosa y no se captó la supuesta condición irregular
* La distribuidora para el cálculo de la energía no registrada utilizó el valor de corriente total bajo medición y demandada en el inmueble. En ninguna parte de la información de la EEO se establece la cantidad de energía que circulaba por la supuesta línea directa.
* En las fotografías 6 y 7 se observa que el amperímetro de gancho utilizado por la EEO para registrar la corriente que era demanda en la acometida del suministro tenía activada la función “HOLD”. Con esta función se puede congelar manualmente la lectura de corriente en un determinado momento, por lo que no se tiene certeza que el valor presentado por la EEO es el valor real de la corriente que estaba circulando por la acometida en ese preciso momento.
* Por otra parte, en los registros históricos se observa que, una vez corregida la supuesta condición irregular, el consumo presentó un comportamiento similar, en los meses previos al hallazgo de la supuesta irregularidad; aunado a lo anterior, observamos que estos consumos guardan relación con el valor del censo detallado en la tabla n. ° 1, lo cual indica que la referida línea estaba conectada bajo medición.
* Asimismo, debe indicarse que la distribuidora, como parte de sus obligaciones encaminadas a cumplir la normativa establecida en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final, debió aportar todas las pruebas necesarias para demostrar la condición irregular vinculada al suministro. Una condición que para este caso no fue cumplida.

Por otra parte, el valor del censo de carga obtenido por el personal técnico del CAU está relacionado con el promedio de consumo registrado en el suministro antes y después de normalizar la supuesta condición irregular. Con base en lo anterior, se concluye que no se observan variaciones abruptas que indiquen irregularidades en el consumo de energía en el suministro bajo análisis.

Lo anterior es importante recalcarlo, ya que de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final y lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, la obligación de aportar las pruebas pertinentes para demostrar una condición irregular la tiene la distribuidora. Por su parte, esta superintendencia tiene la obligación de valorar técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas para determinar si se comprueba fehacientemente la condición irregular con lo aportado por la distribuidora.

El CAU determinó con base en las pruebas analizadas, 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 una supuesta conexión de una línea directa en la acometida del suministro, 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, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2021 […]

Dictamen:

“[…]

1. El Centro de Atención al Usuario determina con base al análisis efectuado que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son concluyentes, ya que no demostró de forma clara y contundente, la existencia de una condición irregular en el suministro de energía a nombre del señor XXX e identificado con el NIC XXX.
2. En ese sentido, se establece que la cantidad de mil doscientos ochenta y seis 23/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,286.23), IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de energía no registrada, en el referido suministro de energía eléctrica es improcedente. Y, por tanto, debe ser anulado. […]”
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0968-2021-CAU, de fecha cuatro de octubre 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 acuerdo descrito fue notificado a las partes el día siete de octubre de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiuno de octubre de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° XXX. Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

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.

**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:

“[…] El CAU determinó con base en las pruebas analizadas, 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 una supuesta conexión de una línea directa en la acometida del suministro, 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, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2021 […]”

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

En ese sentido, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX que no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, debido que la distribuidora no aportó las evidencias necesarias para establecer que haya existido un incumplimiento a las condiciones contractuales del suministro, 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 atribuida a la usuaria 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 indebido por la cantidad de MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,286.23) IVA incluido.

**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 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. no presentó pruebas que pudieran demostrar la existencia de una condición irregular en el servicio eléctrico.

En consecuencia, 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, no es procedente.

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 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.° XXX, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX no existió una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, se debe declarar improcedente el cobro de la cantidad de MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,286.23) IVA incluido, que la sociedad EEO, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

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, por lo que debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,286.23) IVA incluido.
2. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.