17 de diciembre de 2021

Señora

+++

Estimada señora +++:

Le comunicamos que esta Superintendencia, emitió el acuerdo que literalmente dice:”””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””””

**ACUERDO N.° E-1347-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día catorce de diciembre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cuatro de junio del presente año, la señora +++, hija de la señora +++, titular del suministro identificado con el NIC +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS VEINTIDÓS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 922.25) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

Para comprobar su interés legítimo, la señora +++ manifestó que era la usuaria final encargada de pagar los recibos, por lo que el cobro le afectaba directamente. Asimismo, presentó documento apostillado de certificado de defunción de la señora +++, quien está registrada como titular del suministro.

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-0554-2021-CAU, de fecha dieciocho de junio 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 +++ el día veintidós del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el seis de julio de este año.

El día siete de julio del presente año, el ingeniero +++, 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 +++, 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.
* Facturación del período comprendido entre el mes de octubre 2020 hasta abril de 2021.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor +++.
* Copia de las órdenes de servicio con 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 a la usuaria; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° +++, de fecha ocho de julio de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0649-2021-CAU, de fecha doce de julio 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 +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día quince de julio de este año, por lo que el plazo finalizó, el día diecinueve de agosto del mismo año.

El día veintinueve de julio 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 +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0804-2021-CAU, de fecha treinta de agosto 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 +++ 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 los días seis y siete de septiembre de este año.

Por medio de memorando de fecha veintinueve de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° +++, 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:

[…]

+++

(…)

(…)

Con fundamento en lo anterior, se determina en base a la evidencia presentada por las partes y la recabada por el CAU durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia no existió una condición irregular, debido a que las pruebas presentadas por la distribuidora indican claramente la supuesta línea directa fue encontrada en el inmueble contiguo a la vivienda de la usuaria. Por tanto, se establece que para el presente caso no existió 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 de +++ identificado con el NIC +++.
2. En ese sentido, se establece que la cantidad de novecientos veintidós 25/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 922.25), 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 […]”.
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1017-2021-CAU, de fecha quince de octubre de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° +++ 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 veintiuno y veintidós del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días cinco y ocho de noviembre de este año.

El día cinco de noviembre de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantiene los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. 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 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 +++**

En el informe técnico N.° +++, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con fundamento en lo anterior, se determina en base a la evidencia presentada por las partes y la recabada por el CAU durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia no existió una condición irregular, debido a que las pruebas presentadas por la distribuidora indican claramente la supuesta línea directa fue encontrada en el inmueble contiguo a la vivienda de la usuaria. Por tanto, se establece que para el presente caso no existió un Incumplimiento por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2021. […]”.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° +++ 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 NOVECIENTOS VEINTIDÓS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 922.25) 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.° +++ 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.° +++, 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 NOVECIENTOS VEINTIDÓS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 922.25) 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.° +++, 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 NOVECIENTOS VEINTIDÓS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 922.25) 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. ”””””””””””””””””””””””Rubricada””””””””””””””””””””””””””Ilegible”””””””””””””””””””””””””””Superintendente.”””””

 Atentamente

 Wilfredo A. Hernández

 Jefe Nacional CAU