**ACUERDO N.° E-0276-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día dieciséis de febrero del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciséis de junio de dos mil veintiuno, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS DIEZ 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 910.69) 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-0588-2021-CAU, de fecha veintiocho de junio de dos mil veintiuno, 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 cinco y seis de julio del año dos mil veintiuno, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día diecinueve de julio de dos mil veintiuno, 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 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 al usuario; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0322-CAU-21, de fecha veinte de julio del año dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0724-2021-CAU, de fecha nueve de agosto del año dos mil veintiuno, 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 Contreras presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes, el día doce del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó el día nueve de septiembre de dicho año.

El día veintiséis de agosto del año recién pasado, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el señor Contreras no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0922-2021-CAU, de fecha veintidós de septiembre de dos mil veintiuno, 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 las partes el día veintisiete del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha doce de octubre del año dos mil veintiuno, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0213-CAU-21, 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:

[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 15 de mayo de 2021, se puede determinar lo siguiente:

La distribuidora EEO ha demostrado en la fotografía n.° 5 que encontró una línea directa conectada en la acometida del suministro bajo estudio. No obstante, no presentó ninguna evidencia de la trayectoria de dicha línea que indique con certeza que esta ingresaba en la vivienda del señor Contreras, por lo anterior, no se tiene certidumbre que la energía que estaba siendo demandada por la línea directa era utilizada en el inmueble del usuario. (…)

Bajo el contexto anterior, se determina en base a 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 a 240 voltios en la acometida del suministro. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario, 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 eléctrica a nombre del señor XXX e identificado con el NIC XXX.
2. En ese sentido, se establece que la cantidad de novecientos diez 69/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 910.69) 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-1093-2021-CAU, de fecha tres de noviembre de dos mil veintiuno, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor Contreras copia del informe técnico N.° IT-0213-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.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día ocho de noviembre de dos mil veintiuno, por lo que el plazo finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día veintidós de noviembre del año dos mil veintiuno, 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, el señor Contreras 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**

En el informe técnico N.° IT-0213-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] La distribuidora EEO ha demostrado en la fotografía n.° 5 que encontró una línea directa conectada en la acometida del suministro bajo estudio. No obstante, no presentó ninguna evidencia de la trayectoria de dicha línea que indique con certeza que esta ingresaba en la vivienda del señor Contreras, por lo anterior, no se tiene certidumbre que la energía que estaba siendo demandada por la línea directa era utilizada en el inmueble del usuario.

La distribuidora tampoco determinó las cargas que eran alimentadas por línea directa. Aunando a lo anterior 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. (…)

Bajo el contexto anterior, se determina en base a 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 a 240 voltios en la acometida del suministro. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario, 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.° IT-0213-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 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 al usuario, 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 DIEZ 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 910.69) 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 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.
  + 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.° IT-0213-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 2021, es improcedente el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada.

Debe establecerse 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0213-CAU-21, 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 al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de NOVECIENTOS DIEZ 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 910.69) 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-0213-CAU-21, 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 al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor XXX por la cantidad de NOVECIENTOS DIEZ 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 910.69) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
3. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente