**ACUERDO N.° E-0457-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día cuatro de marzo del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de julio de dos mil veintiuno, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS TRECE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 813.41) 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 +++.

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-0750-2021-CAU, de fecha dieciséis de agosto 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 las partes el día diecinueve de agosto del año dos mil veintiuno, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dos de septiembre del mismo año.

El día dos de septiembre de dos mil veintiuno, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó la documentación siguiente:

* 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 +++.
* 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 al usuario; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0401-CAU-21, de fecha tres de septiembre del año dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0865-2021-CAU, de fecha trece de septiembre de 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 +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

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

El día dieciocho de octubre 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 +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1101-2021-CAU, de fecha tres de noviembre 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 +++ 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 ocho del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha veintidós de diciembre del año dos mil veintiuno, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0264-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, el CAU ha determinado lo siguiente:

* La distribuidora en la fotografía n.° 5 y 6 demuestran que el suministro se encontraba aparentemente conectado correctamente.
* La distribuidora EEO, en la fotografía n. ° 7 muestra que la fase B de la acometida del suministro del señor +++ se encontraba desconectada y que esto ocasionaba que el medidor se apagara, como se observa en la fotografía n. ° 8. Lo cual impedía el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.
* No obstante, EEO no demuestra en ningún momento la ausencia de voltaje en los terminales del equipo de medición; específicamente en el terminal de la fase B en el medidor.
* La distribuidora no muestra las condiciones en que se encontraba la conexión de la fase B en el conector bimetálico. Si frecuentemente terceras personas se realizaban la conexión y desconexión de la fase B debió existir evidencia en el punto de conexión.

Con base en lo anterior, mediante las fotografías presentadas por EEO, esta no muestra de forma clara y contundente que haya existido una alteración en la acometida del suministro mediante la cual se estuvo consumiendo energía eléctrica en el periodo establecido por EEO y que pueda vincularse al suministro. No es posible aclarar que la condición mostrada por la distribuidora pudo haber existido por mucho tiempo debido a que el usuario utiliza equipos de aire acondicionado los cuales operan a una tensión de 240 voltios, lo cual no es congruente con el hecho que el usuario estuviera desconectando una fase de la acometida, si con esa condición no podía utilizar los equipos de mayor demanda de energía conectados en el suministro. (…)

Ahora bien, en los registros históricos no se observa que exista un cambio brusco en el consumo, una vez corregida la condición irregular, si bien es cierto, se observa un ligero incremento debido a mayor de uso de la carga, debido a que el usuario manifiesta tener visitas del extranjero.

Por otra parte, con respecto a la diferencia entre el consumo facturado y el dato obtenido en el censo de cargas elaborado por el personal del CAU, esta radica en el tipo de equipos de aire acondicionado inverter utilizados por el usuario, Ya que estos equipos tiene un consumo de energía mucho menor que un equipo de aire acondicionado convencional debido al tipo de tecnología utilizada que disminuye la velocidad del compresor a medida se enfría la habitación, y con ello logran un consumo menor energía en hasta en un 40 % de su valor nominal.

Debe de señalarse que, en el artículo 5.4 del Acuerdo 283-E-2011, establece que la empresa distribuidora podrá recuperar toda la energía consumida y no registrada durante un periodo retroactivo máximo de seis meses, siempre y cuando cuente con las pruebas fehacientes que demuestren el periodo de dicho consumo. Para el presente caso en particular, si bien es cierto EEO presentó una condición que pudo haber afectado el registro del consumo, no demuestran fehaciente ni técnicamente que el periodo del consumo de energía no registrada correspondió a seis meses.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición. Y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el suministro. […]

Dictamen:

[…]

1. Mediante el análisis realizado a la información proporcionada por las partes involucradas, el Centro de Atención al Usuario determina que las pruebas presentadas por la distribuidora no demuestran de forma clara y contundente la existencia de una condición irregular en el suministro de energía a nombre del señor +++, con NIC +++, consistente en la alteración de la acometida, debido a la ausencia de voltaje en la fase B de alimentación y que tal acción haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el inmueble, ya que no demostró técnicamente la ausencia de voltaje en los terminales del medidor.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, la cantidad de ochocientos trece 41/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 813.41) IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC +++, es improcedente, y por tanto debe ser anulado […]
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0114-2022-CAU, de fecha veinticuatro de enero de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0264-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 al usuario y a la distribuidora los días veintiocho de enero y cuatro de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días once y dieciocho de febrero del mismo año.

El día dieciocho de febrero 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, el señor +++ 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.° IT-0264-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] mediante las fotografías presentadas por EEO, esta no muestra de forma clara y contundente que haya existido una alteración en la acometida del suministro mediante la cual se estuvo consumiendo energía eléctrica en el periodo establecido por EEO y que pueda vincularse al suministro. No es posible aclarar que la condición mostrada por la distribuidora pudo haber existido por mucho tiempo debido a que el usuario utiliza equipos de aire acondicionado los cuales operan a una tensión de 240 voltios, lo cual no es congruente con el hecho que el usuario estuviera desconectando una fase de la acometida, si con esa condición no podía utilizar los equipos de mayor demanda de energía conectados en el suministro. (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición. Y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el suministro. […]”

El señor +++ no presentó ningún tipo de prueba para que fuera evaluado.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0264-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 OCHOCIENTOS TRECE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 813.41) 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-0264-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-0264-CAU-21, 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 al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS TRECE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 813.41) 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-0264-CAU-21, 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 al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor +++ por la cantidad de OCHOCIENTOS TRECE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 813.41) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
3. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente