**ACUERDO N.° E-0829-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veinticinco de abril del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día siete de septiembre de dos mil veintiuno, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 949.80) 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-0909-2021-CAU, de fecha veintidós de septiembre del año 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 veintisiete del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día once de octubre del año pasado.

El día veinte de octubre de dos mil veintiuno, el ingeniero Luis Alonso Alfaro Zúniga, 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 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 a la usuaria; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0527-CAU-21, de fecha veintitrés de octubre del año dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-1125-2021-CAU, de fecha cinco de noviembre 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 las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diez y once del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días ocho y nueve de diciembre del referido año.

El día treinta de noviembre de dos mil veintiuno, 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-0042-2022-CAU, de fecha diez de enero de este 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 los días dieciocho y veinte del mismo mes y año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintiocho de febrero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0049-CAU-22, 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:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 24 de julio de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa a 120 voltios, conectada desde la red eléctrica de EEO la cual ingresaba por uno de los costado de la vivienda, 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 EEO en fecha 24 de julio de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha mostrado fotografías con las que demuestra que existió una conexión irregular, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde la red eléctrica de EEO fuera de medición la cual en su trayectoria se observa hacia el interior de la vivienda, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el servicio en análisis.
* No obstante, el personal de EEO no determinó las cargas que eran alimentadas por la línea directa encontrada durante la inspección técnica realizada en el suministro bajo análisis en fecha 24 de julio de 2021.

En virtud de lo anterior, se concluye con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021.[…]

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

(…) Al analizar los históricos de consumo mostrados en la gráfica n.° 1 antes de que EEO encontrara la línea directa fuera de medición en fecha 24 de julio del año 2021, se observa una marcada disminución en el consumo para la facturación del mes del mes en mención.

Debe destacarse que, en el periodo posterior a la normalización del suministro debido a la eliminación de la condición irregular, se observa un ligero cambio en el patrón de consumo, sin embargo, este incremento al ser comparado con el censo de los equipos eléctricos elaborado por el personal del CAU, a partir de lo verificado en el inmueble, se establece que estos valores, registrados después de la eliminación de la irregularidad, no son representativos de la demanda de los equipos que estaban siendo alimentados desde la línea directa.

El comportamiento antes descrito, a experiencia del CAU, suele ser común en estos casos, y en la mayoría de las ocasiones se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica implementado por el usuario cuando en el suministro se comienza a medir la totalidad de la energía demandada por las cargas utilizadas en el inmueble, y así justificar la no existencia de una condición irregular en su suministro.

Bajo el contexto anterior, a partir de la información a la que se ha tenido acceso en la presente investigación, se plantean las siguientes valoraciones con respecto al método a utilizar por el CAU para el cálculo de la ENR:

* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, esta superintendencia define que, para casos como este, donde no se tiene certeza de cuál era la carga no registrada en el suministro, y se observa un claro cambio en el patrón de consumo por parte del usuario final posterior a la normalización, es recomendable emplear el método de censo de cargas establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* Con el dato de la corriente instantánea presentada por la distribuidora, al no tener certeza de la totalidad de las cargas conectadas en la línea directa, debido a que no ingresaron al inmueble a verificar los equipos conectados a esta; se considera que no hay fundamento técnico que sustente dicha corriente y, en consecuencia, sirva para determinar el cobro de una energía que fue consumida y no registrada en el inmueble de la señora Estrada.
* De tal manera que el CAU establece que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado durante la inspección *in situ* efectuada por personal de SIGET, y que resultó por un valor de 1,058 kWh, mostrado en la tabla n.° 1 del presente informe.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 77 días comprendidos entre el 8 de mayo, día en que EEO realizó una visita técnica al inmueble asociado al cobro, hasta el 24 de julio de 2021 fecha en la cual fue eliminada la condición irregular objeto del presente informe.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 1,329 kWh, equivalente a la cantidad de trescientos cuarenta y cinco 10/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 345.10)IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina, con base al análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC XXX, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde la red eléctrica de la distribuidora fuera me medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar en concepto de una energía consumida y no registrada, tal y como está 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 en el presente informe, se establece que la cantidad de novecientos cuarenta y nueve 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 949.80) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR en el suministro de la señora XXX, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de trescientos cuarenta y cinco 10/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 345.10) IVA incluido. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021. […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0501-2022-CAU, de fecha nueve de marzo de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-0049-CAU-22 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 quince y dieciséis del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintinueve y treinta de marzo de este año.

El día veintiuno de marzo de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la señora 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. **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**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0049-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 24 de julio de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa a 120 voltios, conectada desde la red eléctrica de EEO la cual ingresaba por uno de los costado de la vivienda, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

En virtud de lo anterior, se concluye con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0049-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada desde la red de distribución eléctrica, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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 basado en la corriente medida en la línea directa debido a que dicho promedio es superior al consumo real del suministro.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el método de censo de carga, tomando los criterios siguientes:

* El valor de censo de carga efectuado el día de la inspección de fecha dieciocho de febrero del presente año, que estableció un consumo promedio mensual de 1,058 kWh.
* El tiempo de recuperación correspondiente al período del ocho de mayo al veinticuatro de julio del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 345.10) 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 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.
  + 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, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su 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 la usuaria 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 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.

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, la usuaria 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.° IT-0049-CAU-22, 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 una línea directa conectada desde la red de distribución eléctrica, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 345.10) 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.° IT-0049-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada desde la red de distribución eléctrica, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
  2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 345.10) 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.° IT-0049-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente