**ACUERDO N.° E-1792-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintiuno de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día catorce de diciembre de dos mil veintiuno, la señora XXXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 917.71) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-0077-2022-CAU de fecha diecisiete de enero de este 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 distribuidora y a la usuaria los días veinte y veintiuno del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día tres de febrero del presente año.

El día tres de febrero de este año, el ingeniero XXX, 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 de forma digital la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Registro de incidencias.
* Registros de sellos instalados en el medidor 96200481.
* Las órdenes de servicio con número 20379154 y 20379156.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20379154.
* Memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* 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-0101-CAU-22 de fecha cuatro de febrero de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0359-2022-CAU de fecha veintidós de febrero 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 las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinticinco y veintiocho del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinticinco y veintiocho de marzo de este año.

El día veintiuno de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.  Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa concedido.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0725-2022-CAU de fecha siete de abril 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 XXXX 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 veinte y veintidós del mismo mes y año, respectivamente.

El día dieciocho de mayo del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0467-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0725-2022-CAU, por la razón siguiente:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar sí, en el suministro de referencia la condición que describe la empresa distribuidora afectó o no el correcto registro del consumo de energía eléctrica […]”

Por medio del acuerdo N.° E-1105-2022-CAU de fecha dos de junio de este año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0725-2022-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día siete de junio del mismo año.

Por medio de memorando de fecha veintisiete de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico XXXX, 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 fecha 20 de noviembre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una supuesta línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora, 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 20 de noviembre de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha mostrado fotografías con las que se demuestra que existió una conexión irregular, consistente en una línea directa conectada desde el secundario de la distribuidora la cual ingresaba al inmueble de la denunciante, dicha condición afectó el correcto registro de consumo mensual en la vivienda de la denunciante ya que el equipo de medición no registraba el total de la energía demandada por los equipos eléctricos en uso en el inmueble.
* Se observa en las fotografías n.° 5 la intensidad de la corriente instantánea medida en la línea directa por un valor de 13.73 amperios.
* Por otra parte, el personal técnico de EEO no determinó la cantidad o características de los equipos eléctricos que demandaban la corriente instantánea registrada en la línea directa y así poder proporcionar a SIGET más elementos para ser considerados en el análisis.

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular debido a una línea directa a 120 voltios, lo que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2021. […]

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

(…) en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte íntegra del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

* El cálculo de la energía no registrada obtenido por EEO tomando como base la corriente instantánea constantes durante 12 horas diarias no se considerará para la energía a recuperar. Debido a lo detallado por el CAU en la sección anterior.
* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, la Superintendencia define que, para casos como este, donde no se tiene certeza de cuál era la carga no registrada en el suministro, 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.
* De tal manera que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado por el CAU que fue de 807 kWh (…)
* Respecto al período retroactivo de recuperación, este corresponde a 180 días comprendidos entre el 24 de mayo hasta el 20 de noviembre de 2021.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se determina que el monto facturado por la distribuidora EEO, correspondiente a la cantidad de novecientos diecisiete 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 917.71) IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 3,559 kWh, es procedente. (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC XXXX consistente en una línea directa conectada desde el secundario. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que se consumió en el servicio eléctrico de la denunciante; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la 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. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se establece que la cantidad de novecientos diecisiete 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 917.71) IVA incluido, que la distribuidora pretende cobrar en concepto de energía no registrada en el suministro, es correcto y procede. […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1634-2022-CAU de fecha diecinueve de agosto de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico XXXX 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 veinticuatro y veinticinco del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días siete y ocho de septiembre de este año.

El día treinta y uno de agosto 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 usuaria 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 XXXX**

En el informe técnico XXXX, 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 fecha 20 de noviembre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una supuesta línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular debido a una línea directa a 120 voltios, lo que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2021. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico XXXX que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa en la red de distribución eléctrica que se dirigía hacia el inmueble, con el fin de consumir energía que no fuera registrada.

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 instantánea medida en la línea directa, por los motivos siguientes:

a) No se justifica técnicamente que la corriente instantánea de 13.73 amperios era consumida de forma constante durante 12 horas diarias.

b) Existen en el suministro equipos eléctricos de tipo inductivo (refrigeradoras, aire acondicionado, lavadoras, ventiladores, equipos de bombeo, entre otros) los cuales durante el proceso de arranque se caracterizan por un elevado consumo de corriente momentáneo (pico de consumo energético), el cual posteriormente disminuye y se estabiliza; dicha corriente máxima es denominada “corriente de arranque”.

Por tanto, cualquier valor obtenido de las corrientes instantáneas medida durante el arranque de un motor inductivo no puede considerarse representativa de la corriente de marcha o trabajo de los equipos eléctricos, ni se sustenta técnicamente que el máximo valor de la corriente de arranque corresponde con la energía demandada por largos periodos de tiempo.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El valor de censo de carga estableció un consumo promedio mensual de 807 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido veinticuatro de mayo al veinte de noviembre del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU ratificó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 917.71) 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 XXXX.

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 XXXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXX se comprobó la condición irregular consistente en la conexión de una línea directa en la red de distribución eléctrica que se dirigía hacia el inmueble, por medio de la cual se consumía energía eléctrica que no era registrada.

Por lo tanto, se confirma que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 917.71) 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 XXXX, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXX se comprobó una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa en la red de distribución eléctrica que se dirigía hacia el inmueble, por medio de la cual se consumía energía eléctrica que no era registrada.
  2. Establecer que el cobro realizado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. por la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 917.71) 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, es procedente.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente