**ACUERDO N.° E-1846-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintinueve de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinte de diciembre del dos mil veintiuno, la señora XXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO NOVENTA 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 190.35) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0083-2022-CAU, de fecha diecinueve de enero del presente año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinticuatro y veinticinco de enero de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de febrero del presente año.

El día siete 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 XXX.
* Las órdenes de servicio con número XXX.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden XXX.
* 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-0113-CAU-22, de fecha nueve de febrero del presente año, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0387-2022-CAU, de fecha veintitrés de febrero de este 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 veintiocho de febrero y uno de marzo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiocho y veintinueve de marzo del presente año.

El día veintiuno de marzo de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0763-2022-CAU, de fecha dieciocho de abril del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC 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 veintidós y veinticinco del mismo mes y año, respectivamente.

El día veinte de mayo de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0483-CAU-22, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0763-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-1177-2022–CAU, de fecha nueve de junio del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0763-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día trece de junio del mismo año.

Por medio de memorando de fecha diez de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0279-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:

[…]

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO el 23 de octubre de 2021, se externan las siguientes valoraciones:

* La corriente medida en el conductor neutro de la acometida del suministro por un valor de 2.94 amperios (utilizada por EEO para el cálculo de la recuperación de la ENR), si estaba siendo registrada por el equipo de medición, ya que esta es la corriente total de retorno por el conductor de neutro en el momento de la toma de lectura por parte de EEO.

En ese orden, se procedió a estudiar el caso bajo las igualdades establecidas bajo la ley de Kirchoff, específicamente lo estipulado mediante el método de **nodos (LCK)**, la cual define que, en cualquier nodo, la suma de todas las corrientes que pasan por un nodo es igual a cero. (…)

* EEO no presentó ninguna prueba contundente mediante la cual se pueda apreciar una alteración en el conductor neutro de la acometida del servicio eléctrico, lo que según su posición impedía una referencia de tensión eficaz al medidor. Sin embargo, no presento ninguna prueba contundente donde se pueda apreciar dicha aseveración.
* EEO hace referencia en el informe presentado al CAU que el medidor se encontraba con el display apagado. Al respecto, y tomando como base las fotografías presentadas por EEO se presentan los siguientes comentarios:
* La distribuidora no presentó ninguna fotografía donde se pueda tener plena certeza que el display del equipo de medición se encontraba apagado y que esta condición era debido a una supuesta manipulación del conductor neutro del servicio eléctrico. (…)

Al analizar la imagen mostrada a continuación (identificada como fotografía n.°5) se puede apreciar que a pesar de haberse tomado cerca del medidor, no es posible apreciar claramente la condición del display, y así determinar si está encendido o apagado.

(…)

Por lo que para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora no estableció la tensión entre fase y neutro en el medidor, y tampoco demostró que hubiera algún elemento obstruyendo el conductor del neutro de la carga. (…)

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC XXX y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]””

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumido en el citado inmueble.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, la cantidad de ciento noventa 35/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 190.35) IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro identificado con el NIC XXX, es improcedente, y por tanto debe anularse. […]
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1670-2022-CAU, de fecha veinticinco de agosto del presente año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora Berrios copia del informe técnico N.° IT-0279-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 uno y dos de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecinueve y veinte de septiembre del presente año.

El día nueve de septiembre 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 XXX**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0279-CAU-22, 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 23 de octubre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una alteración en la acometida del suministro, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro de la denunciante. (…)

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC XXX y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]”.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0279-CAU-22 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2021 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de CIENTO NOVENTA 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 190.35) IVA incluido.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto la usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad EEO, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una alteración en la acometida del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0279-CAU-22 que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2021, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0279-CAU-22, 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 a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CIENTO NOVENTA 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 190.35) 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-0279-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora XXX por la cantidad de CIENTO NOVENTA 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 190.35) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.
3. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente