**ACUERDO N.° E-2058-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día catorce de noviembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día once de enero de este año, el señor XXX, usuario del suministro 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 MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,972.61) 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-0286-2022-CAU, de fecha dieciséis de febrero 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 al usuario y a la distribuidora los días veintidós y veintitrés de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día nueve de marzo del presente año.

El día nueve de marzo 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 del mismo período.
* Registro de sellos instalados en medidor XXX.
* Orden 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 al usuario.
* Fotografías de forma magnética que demuestran la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0210-CAU-22, de fecha diez de marzo 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-0591-2022-CAU, de fecha veintidós de marzo 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 las partes el día veinticinco de marzo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintinueve de abril del presente año.

El día cinco de abril 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, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0957-2022-CAU, de fecha doce de mayo 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 al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete del mismo mes y año.

El día trece de junio del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0595-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0957-2022-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-1297-2022-CAU, de fecha veintitrés de junio de este año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0957-2022-CAU.

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

Por medio de memorando de fecha veintiocho de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0359-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 fecha 3 de diciembre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa a 240 voltios conectada desde la acometida 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 3 de diciembre de 2021, se establece lo siguiente:

* EEO realizó medición de intensidad de corriente de una supuesta línea directa a 240 voltios en un cable que se encontraba sobre el techo de la vivienda del denunciante, como se muestra en la fotografía n.° 4. No obstante, este no coincide con el cable tríplex trenzado WP/ACSR que EEO determino que era la línea que supuestamente se encontraba conectada de forma directa en la acometida del servicio eléctrico (mostrada en la fotografía n.° 2 y 3).
* Con la única evidencia fotográfica presentada por EEO donde se puede apreciar la acometida del suministro del denunciante (fotografía n.° 1-A), no se muestra con claridad el punto de conexión de la supuesta línea directa (cable tríplex trenzado WP/ACSR que se encontraba sobre el techo de la vivienda del señor XXX); ya que esta fue tomada a una distancia considerable, por lo que se observa borrosa y no se muestra la supuesta condición irregular.
* La distribuidora no presentó ninguna evidencia fotográfica fehaciente y contundente con la cual se pueda establecer el punto de conexión de la supuesta línea directa con la acometida del servicio eléctrico; mediante la cual se pueda fundamentar la supuesta condición encontrada el 3 de diciembre de 2021. Por lo anterior, no se tiene certidumbre que la corriente medida por personal de la distribuidora estaba siendo demandada de forma directa.
* La distribuidora tampoco determinó las cargas que eran alimentadas por la supuesta línea directa. Aunando a lo anterior en el registro histórico se observa que, una vez corregida la supuesta condición irregular, el consumo presentó un comportamiento sin mayores variaciones, inclusive en algunos meses siguientes al hallazgo de la supuesta condición irregular el servicio ha presentado consumos menores a los registrados en el periodo retroactivo establecido por EEO.
* Asimismo, debe indicarse que la distribuidora, como parte de sus obligaciones encaminadas a cumplir la normativa establecida en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final, debió aportar todas las pruebas necesarias para demostrar la condición irregular vinculada al suministro con el NIC XXX. Una condición que para este caso no fue cumplida.

Bajo el contexto anterior, se determina en base a las pruebas analizadas, que la sociedad EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular, debido a una supuesta conexión de una línea directa a 240 voltios en la acometida del suministro. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2021. […]

Dictamen:

[…]

1. El Centro de Atención al Usuario determina con base al análisis efectuado de la información recabada, que las pruebas presentadas por la sociedad EEO no son concluyentes, ya que no demostró de forma clara y contundente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX.
2. En ese sentido, se establece que la cantidad de mil novecientos setenta y dos 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,972.61) IVA incluido, que EEO pretende cobrar en concepto de energía no registrada, en el referido suministro de energía eléctrica es improcedente. Y, por tanto, debe ser anulado. […]
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1893-2022-CAU, de fecha seis de octubre del presente año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0359-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 las partes el día once de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinticinco de octubre del presente año.

El día diecinueve de octubre 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, el usuario 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-0359-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 fecha 3 de diciembre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa a 240 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro (…)

Bajo el contexto anterior, se determina en base a las pruebas analizadas, que la sociedad EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular, debido a una supuesta conexión de una línea directa a 240 voltios en la acometida del suministro. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2021. […]”

En cuanto al señor XXX, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0359-CAU-22 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 MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,972.61) 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 fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0359-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 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-0359-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 al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,972.61) 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.

1. **EXTENSIÓN DE HORARIO LABORAL**

La Ley de Procedimientos Administrativos, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

El tres de noviembre de dos mil veintidós, esta Superintendencia emitió el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, a través del cual se resolvió extender el horario de atención de 7:30 a 17:30 del catorce al veintitrés de noviembre de este año, a fin de compensar y no tomar como hábil el viernes treinta de diciembre de dos mil veintidós.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de 7:30 a 17:30 desde el catorce al veintitrés de noviembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día treinta de diciembre de dos mil veintidós.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0359-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 al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor XXX por la cantidad de MIL NOVECIENTOS SETENTA Y DOS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,972.61) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

1. Hacer saber a las partes que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de 7:30 a 17:30 desde el catorce al veintitrés de noviembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día treinta de diciembre de dos mil veintidós.
2. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente