**ACUERDO N.° E-2238-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veinte de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecisiete de marzo del presente año, el señor XXX, apoderado especial del señor XXX, titular 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 MIL DOSCIENTOS OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,208.52) 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-0643-2022-CAU, de fecha treinta de marzo 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 las partes el día cuatro de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticinco del mismo mes y año.

El día veintidós de abril 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 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 96760467.
* Las órdenes de servicio con número 19511091, 19512729, 19859360, 20303937, 20589789 y 20594984.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20589789.
* Memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Acuse de notificación de expediente al usuario; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0369-CAU-22, de fecha veintiséis de abril 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-0899-2022-CAU, de fecha tres de mayo 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 al apoderado del usuario los días once y doce de mayo del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días ocho y nueve de junio del presente año.

El día dieciséis de mayo de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no existían pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1247-2022-CAU, de fecha dieciséis de junio 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 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 veintidós de junio del presente año.

El día veinte de julio de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0741-CAU-22, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1247-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-1540-2022–CAU, de fecha ocho de agosto del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1247-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al apoderado del usuario los días once y quince de agosto de este año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha once de noviembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, 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:

XXX

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 en fecha 1 de febrero de 2022, detallando una supuesta condición irregular consistente en la inversión de la fase B en las borneras del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

XXX

(…)

(…)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 1 de febrero de 2022, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha mostrado fotografías con las que se demuestra que existió una conexión irregular, consistente en una alteración en la acometida del suministro, debido a la inversión en la conexión de la fase B en el equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el servicio en análisis.
* Además, la distribuidora registró la intensidad de corriente que circulaba en la acometida de la vivienda, en la cual se observa que la carga estaba balanceada, y debido al tipo de irregularidad, solo se registraba la diferencia entre las corrientes mostradas en la fotografía N.° 2.
* El personal técnico de EEO presentó un censo de carga de los equipos eléctricos encontrados al interior de la vivienda. No obstante, no presentaron datos de técnicos de los equipos descritos en dicho documento, con el cual determine la potencia nominal de cada aparato y de esta forma determinar la energía real demanda.

En virtud de lo anterior, y con base en la evidencia presentada por EEO se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la inversión de las en los cables de entrada y salida correspondientes a la fase “B” del suministro eléctrico, a nivel de las borneras del equipo medidor, 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 2022. […]””

Determinación de la energía consumida y no registrada:

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2022, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello, al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada, por parte de las empresas distribuidoras al usuario final.

Aunado a lo anterior, 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 por considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte íntegra del resultado final de la investigación.

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:

(…)

* En ese sentido, el método por utilizar para la ENR a recuperar por EEO, será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, específicamente históricos de consumo correctos, de tal manera que se utilizará el promedio mensual correspondiente al período comprendido entre el mes de marzo hasta el mes de mayo de 2022, resultando un valor de consumo promedio de 1,093 kWh/mes y será la base para el recálculo de la energía a recuperar, (…)
* Respecto al período retroactivo de recuperación, este corresponde a 180 días comprendidos entre el 5 de agosto de 2021 hasta el 1 de febrero de 2022.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU, se determina que el monto facturado por la distribuidora EEO, en concepto de una energía consumida y no registrada, 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 XXX, consistente en la inversión de la fase “B” en el equipo de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue 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 acuerdo con el análisis efectuado por el CAU en el presente informe, se establece que el cobro por la cantidad de mil doscientos ocho 52/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,208.52) IVA incluido, que la distribuidora EEO efectuó en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro eléctrico a nombre de XXX, es procedente. […]”.
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-2099-2022-CAU, de fecha veintitrés de noviembre del presente año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al apoderado del señor XXX copia del informe técnico N.° XXX 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 veintiocho de noviembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día doce de diciembre del presente año.

El día nueve de diciembre 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 2022**

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.° XXX, 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 en fecha 1 de febrero de 2022, detallando una supuesta condición irregular consistente en la inversión de la fase B en las borneras del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

En virtud de lo anterior, y con base en la evidencia presentada por EEO se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la inversión de las en los cables de entrada y salida correspondientes a la fase “B” del suministro eléctrico, a nivel de las borneras del equipo medidor, 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 2022. […]”.

Por su parte, el señor XXX, apoderado del señor XXX, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX que existió una alteración de la acometida de servicio eléctrico, consistente en la inversión de la fase B del equipo de medición para impedir el registro correcto de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

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 2022 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**

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de MIL DOSCIENTOS OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,208.52) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

* 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 las partes, 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, el usuario 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 el usuario 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 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.

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, el usuario 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 2022 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.° XXX, 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 una condición irregular consistente en la inversión en la entrada y salida de la fase B del equipo medición que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL DOSCIENTOS OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,208.52) 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 2022.

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. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

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.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET y el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, se informa que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una alteración en la acometida de servicio eléctrico que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
2. Determinar que el cobro realizado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. por la cantidad de MIL DOSCIENTOS OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,208.52) 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 2022, es procedente.
3. Hacer saber a las partes que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.
4. Notificar este acuerdo al señor XXX, apoderado especial del señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente