**ACUERDO N.° E-2244-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiuno de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de marzo del presente año, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,795.78) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-0773-2022-CAU, de fecha diecinueve de abril 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 veintisiete de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día doce de mayo de este año.

El día doce de mayo del presente 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 97036222.
* Órdenes de servicio con número 18941147, 18972646, 19369168, 19460076, 20175603, 20179210, 20352933, 20352935, 20352938, 20455176, 20473451 y 20667387.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20667387.
* 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-0437-CAU-22, de fecha trece de mayo de este 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-1049-2022-CAU, de fecha veinticuatro de mayo 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 las partes el día veintisiete de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinticuatro de junio del presente año.

El día dos de junio 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, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1357-2022-CAU, de fecha cuatro de julio de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día siete de julio del presente año.

El día veintidós de agosto de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0825-CAU-22, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1357-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-1710-2022–CAU, de fecha uno de septiembre del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1357-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días seis y siete de septiembre de este año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintitrés de noviembre de este 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:

[…]

XXX

(…)

Con relación a lo manifestado por EEO, sobre el hallazgo de un orificio durante la prueba efectuada en febrero, lo cual no fue reportado al momento de retirar el medidor de la vivienda, ni cuando se efectuó la primera VFM, es un dato contradictorio a lo manifestado inicialmente relativo a la condición física del equipo de medición. Además, no se establece ninguna evidencia sobre el tipo de manipulación o alteración que existía en este medidor, que permita concluir que el supuesto orificio que estuvo oculto durante 91 días en el laboratorio de EEO, y que a través de este se efectuara una alteración en los registros de consumo. (…)

XXX

Es preciso indicar que, el hecho anteriormente descrito si bien suele ser un indicio de que el medidor pudo haber sido abierto, por sí mismo no es un causal para determinar una condición irregular si esta no se complementa con más evidencias. (…)

Por lo anteriormente mencionado, y tomando como base la primera revisión en el laboratorio en donde constataron el buen funcionamiento del equipo medidor sin encontrar indicios de alguna alteración que impidiera el correcto registro de energía en el inmueble, se establece que no existe fundamento técnico con el cual se pueda comprobar que el medidor fue alterado por terceras personas ajenas a la distribuidora con el objetivo de consumir energía sin que ésta sea correctamente registrada. (…)

* También, cabe mencionar que en el Acta mostrada en el fragmento N.° 3 la distribuidora señala que el que el suministro en análisis comparte energía a otra vivienda, siendo esta una acusación sin fundamentos probatorios, ya que la distribuidora no ha proporcionado evidencia al respecto de dicha condición señalada.

Bajo el contexto anterior, es preciso indicar que el análisis que realiza el personal técnico del CAU de SIGET es basándose en las pruebas aportadas por ambas partes, no en análisis de supuestos. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y contundencia de tales pruebas.

En virtud de lo anterior, se determina, con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC XXX, que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro asociado a la ENR 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 esta 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 tres mil setecientos noventa y cinco 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,795.78) IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, es improcedente y por tanto debe anularse. […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-2166-2022-CAU, de fecha dos de diciembre del presente año, se remitió a las partes 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 siete de diciembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día trece 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, 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.° XXX, expone lo siguiente:

“[…] Con relación a lo manifestado por EEO, sobre el hallazgo de un orificio durante la prueba efectuada en febrero, lo cual no fue reportado al momento de retirar el medidor de la vivienda, ni cuando se efectuó la primera VFM, es un dato contradictorio a lo manifestado inicialmente relativo a la condición física del equipo de medición. Además, no se establece ninguna evidencia sobre el tipo de manipulación o alteración que existía en este medidor, que permita concluir que el supuesto orificio que estuvo oculto durante 91 días en el laboratorio de EEO, y que a través de este se efectuara una alteración en los registros de consumo. (…)

Es preciso indicar que, el hecho anteriormente descrito si bien suele ser un indicio de que el medidor pudo haber sido abierto, por sí mismo no es un causal para determinar una condición irregular si esta no se complementa con más evidencias. (…)

Por lo anteriormente mencionado, y tomando como base la primera revisión en el laboratorio en donde constataron el buen funcionamiento del equipo medidor sin encontrar indicios de alguna alteración que impidiera el correcto registro de energía en el inmueble, se establece que no existe fundamento técnico con el cual se pueda comprobar que el medidor fue alterado por terceras personas ajenas a la distribuidora con el objetivo de consumir energía sin que ésta sea correctamente registrada. (…)

* + También, cabe mencionar que en el Acta mostrada en el fragmento N.° 3 la distribuidora señala que el que el suministro en análisis comparte energía a otra vivienda, siendo esta una acusación sin fundamentos probatorios, ya que la distribuidora no ha proporcionado evidencia al respecto de dicha condición señalada.

Bajo el contexto anterior, es preciso indicar que el análisis que realiza el personal técnico del CAU de SIGET es basándose en las pruebas aportadas por ambas partes, no en análisis de supuestos. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y contundencia de tales pruebas.

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

Por su parte, la señora XXX, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX 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 TRES MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,795.78) 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 a la usuaria, 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.
  + 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 interna del equipo de medición 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.° XXX 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.° XXX, 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 TRES MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,795.78) 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. **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 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 TRES MIL SETECIENTOS NOVENTA Y CINCO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,795.78) 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 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.
2. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente