**ACUERDO N.° E-0027-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día once de enero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día nueve de mayo del dos mil veintidós, la señora xxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS VEINTE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 920.75) 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 xxxx.

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-1031-2022-CAU, de fecha veintitrés de mayo del año pasado, 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 veintiséis y veintisiete del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día nueve de junio del mismo año.

El día tres de junio del dos mil veintidós, el ingeniero xxxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con pruebas documentales 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 xxxx.
* Órdenes de servicio con número xxxx y xxxx.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden xxxx.
* Memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Acuse de notificación de expediente a la usuaria.
* Fotografías de forma magnética que demuestran la condición irregular encontrada.

Mediante el memorando N.° M-0566-CAU-22, de fecha siete de junio del dos mil veintidós, el CAU informó 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-1218-2022-CAU, de fecha trece de junio del dos mil veintidós, 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día dieciséis de junio del año pasado, por lo que el plazo finalizó el día catorce de julio del mismo año.

El día veintidós de junio del año pasado, la 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-1507-2022-CAU, de fecha veintiséis de julio del dos mil veintidós, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC xxxx y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintinueve de julio del año pasado.

El día cinco de septiembre del dos mil veintidós, el CAU remitió el memorando N.° M-0870-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1507-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-1777-2022-CAU, de fecha diecinueve de septiembre del año pasado, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1507-2022-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintidós y veintitrés de septiembre del mismo año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintitrés de noviembre del dos mil veintidós, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0447-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 9 de abril de 2022, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una supuesta línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

Del análisis efectuado y con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que en el suministro en referencia existió una condición irregular debido a una línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora EEO, lo que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2022. […]

Determinación de la energía consumida y no registrada:

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

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

* El cálculo de la energía no registrada obtenido por EEO, tomando como base la corriente instantánea medida bajo el criterio que esta es constante durante 12 horas diarias no se considerará para el recálculo de la energía a recuperar. Debido a lo detallado por el CAU en la sección anterior.
* Al verificar los registros históricos de consumo del servicio eléctrico, se observa claramente que en el suministro existió una variación considerable, entre los registros anteriores y posteriores al hallazgo de la condición irregular; de tal manera que los históricos posteriores son un parámetro de consumo confiable para tomar en cuenta para el cálculo de recuperación 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 el historial reciente de registros mensuales correctos, de tal manera que se utilizarán el promedio de los consumos posteriores a la normalización del suministro correspondientes a los meses abril a septiembre de 2022, resultando un valor promedio de 761 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 11 de octubre del 2021 hasta el 9 de abril de 2022.

Con el valor de energía estimada que es consumida mensualmente y períodos arriba señalados, el CAU ha establecido que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 1,865 kWh, equivalente a la cantidad de quinientos nueve 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 509.67) IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxxx consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de novecientos veinte 75/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 920.75) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de ENR a este suministro, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de quinientos nueve 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 509.67)IVA incluido; además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2022. […]
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-2201-2022-CAU, de fecha nueve de diciembre del dos mil veintidós, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0447-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 catorce de diciembre del año pasado, por lo que el plazo finalizó el día cinco de enero del presente año.

El día tres de enero 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 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 xxxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0447-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 9 de abril de 2022, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una supuesta línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

Del análisis efectuado y con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que en el suministro en referencia existió una condición irregular debido a una línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora EEO, lo que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2022.  […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0447-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la red de distribución eléctrica, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en la corriente promedio medida en la línea directa, debido a que:

1. No se justifica técnicamente que la corriente de 13.06 amperios era consumida de forma constante durante 12 horas diarias.

1. La lectura de corriente instantánea presenta una incongruencia y falta de precisión en la medición realizada a la línea directa, pues el personal de la empresa distribuidora no espero que la escala digital se estabilizara respecto a la escala analógica.
2. El cálculo no considera las diferencias entre la operación nominal y arranque de los equipos de tipo inductivo, en ese orden, se estableció que el valor calculado no representa la energía consumida que no fue registrada.

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

* El historial de consumo registrado entre los meses de abril a septiembre de dos mil veintidós.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del once de octubre del año dos mil veintiuno al nueve de abril del año pasado.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS NUEVE 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 509.67) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 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 usuaria, 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.
	+ El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
	+ Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
	+ Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxxx.

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

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, la usuaria final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 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.° IT-0447-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la condición irregular consistente en una línea directa conectada en la red de distribución eléctrica.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS NUEVE 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 509.67) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0447-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea directa conectada en la red de distribución eléctrica, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
	2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS NUEVE 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 509.67) 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.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0447-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente