**ACUERDO N.° E-0174-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintitrés de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día trece de septiembre del dos mil veintidós, la señora xxxx, en su calidad de usuaria del suministro identificado con el NIC xxxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 564.68) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

La señora Aguilar de Portillo adjuntó la documentación pertinente por medio de la cual comprobó que es la propietaria del inmueble donde se encuentra conectado el mencionado 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-1867-2022-CAU, de fecha tres de octubre del año dos mil veintidós, 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 seis de octubre del mismo año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día diecinueve de octubre del año pasado, el ingeniero xxxx, 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 xxxx.
* Órdenes de servicio con número 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; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-1010-CAU-22, de fecha veinte de octubre del dos mil veintidós, 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, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-2010-2022-CAU, de fecha uno de noviembre del año 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, 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 xxxx y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día siete de noviembre del mismo año, por lo que el plazo finalizó el día cinco de diciembre del año pasado.

El día uno de diciembre del dos mil veintidós, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta de enero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0028-CAU-23, 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 el suministro, en fecha 8 de julio de 2022, detallando una presunta condición irregular, consistente en la alteración interna del equipo de medición, debido a la instalación de un puente eléctrico entre la fuente y la carga del suministro, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro de la denunciante.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, en fecha 8 de julio de 2022, se puede determinar lo siguiente:

* En las fotografías # 1 y 2 se observa que el equipo de medición asociado al suministro estaba instalado en la fachada del inmueble donde reside la usuaria.
* En la fotografía siguiente se muestra la condición anormal que presentaban los sellos del equipo de medición. Claramente se observa que estos fueron violentados con la intención de accesar al interior del medidor para alterar su fucionamiento, afectando el correcto registro del consumo. El número en el centro del sello no coincide con los últimos cuatro dígitos del número de dicho sello.
* En las siguientes fotografías la distribuidora muestra la demanda de corriente que se encontró en la acometida en ese determinado momento por un valor de 14.63 amperios. Cabe mencionar que el local dónde está instalado el suministro bajo análisis funciona un comedor.
* En fecha 18 de julio de 2022 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # xxxx, encontrándose con exactitudes fuera de norma con un porcentaje promedio del 46.68 % de exactitud. Al verificar internamente el equipo de medición encontraron la instalación de un puente entre el borne de la fuente y el de la carga del suministro, con el fin de que el medidor no registrara el total de la energía consumida en el suministro; tal como se muestra a continuación:
* En la fotografía n.° 7 se demuestra que existió una alteración interna en el equipo de medición, debido a la instalación de un puente entre los bornes del medidor en la cual unieron la fase de entrada y la salida hacia la carga, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro de la denunciante.

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición; siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, 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.

Asimismo, 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 integra del resultado final de la investigación.

Ahora bien, es preciso indicar que el porcentaje de exactitud resultado de la prueba efectuada por parte del distribuidor al equipo de medición alterado no fue realizado con base en los métodos autorizados por SIGET para determinar el registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, establecidos en la Metodología para el Control de Equipos de Medición emitido por SIGET contenido en el Anexo E del acuerdo 192-E-2004.

Por consiguiente, se establece que el método para la determinación del registro de porcentaje promedio de los medidores electrónicos es el siguiente:

Por lo anteriormente expuesto, se determina que la energía que fue consumida y registrada por el equipo de medición es solamente el 46.81 % del total de la energía utilizada en el suministro; dicho porcentaje fue calculado según el método antes mencionado aprobado por SIGET.

(…)

* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, la superintendencia define que, para casos como este donde se tiene el resultado de la prueba técnica del porcentaje de desviación del equipo de medición; el método a utilizar es dicho porcentaje de desviación, tal y como está establecido en el literal f) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* De tal manera que el CAU establece que se utilizará para la recuperación de la energía no registrada el porcentaje de desviación dejado de registrar por el medidor, determinado en la prueba de laboratorio efectuada por la distribuidora, por un valor de 51.19 %.
* El período retroactivo de recuperación de la ENR corresponde a 180 días comprendidos entre el 9 de enero hasta el 8 de julio de 2022, fecha en que se normalizó el suministro.

Es preciso señalar que la diferencia que existe entre el porcentaje de energía que fue registrada por el equipo de medición determinado por EEO (50.04 %) y el CAU (46.81 %), es debido a que EEO no utilizó el método establecido para la determinación del porcentaje de registro de los medidores electrónicos, contenido en el artículo 41 de la Metodología para el Control de Equipos de Medición.

A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, se establece que el monto determinado por la distribuidora EEO en concepto de energía no registrada que asciende a la cantidad de quinientos sesenta y cuatro 68/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 564.68), IVA incluido, es aceptable y procede. (…)

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 la instalación de un puente entre los bornes del medidor en la cual unieron la fase de entrada y la salida hacia la carga, 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. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se establece que la cantidad de quinientos sesenta y cuatro 68/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 564.68) IVA incluido, que la distribuidora pretende cobrar en concepto de energía no registrada en el suministro utilizado por la señora xxxx, es correcto y procede. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar los intereses correspondientes por la energía no registrada de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022. […]”.
	1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2010-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0028-CAU-23 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días treinta y uno de enero y uno de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días catorce y quince de febrero de este año.

El día siete de febrero del presente 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.

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-0028-CAU-23, 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 8 de julio de 2022, detallando una presunta condición irregular, consistente en la alteración interna del equipo de medición, debido a la instalación de un puente eléctrico entre la fuente y la carga del suministro, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro de la denunciante. (…)

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición; siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2022. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0028-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración del equipo de medición N.° xxxx por medio de la instalación de un puente eléctrico entre la fase de entrada y salida de dicho equipo, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida 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 QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 564.68) 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 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, 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.° IT-0028-CAU-23, 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 una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 564.68) 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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0028-CAU-23, 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 manipulación del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 564.68) 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.
3. Notificar este acuerdo a la señora xxxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente