**ACUERDO N.° E-0187-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veintiocho de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticinco de agosto de dos mil veintidós, la señora xxxx, 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 MIL NOVECIENTOS SIETE 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,907.42) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-1725-2022-CAU, de fecha seis de septiembre 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 las partes el día nueve de septiembre de dos mil veintidós, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El día veintinueve de septiembre de 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 prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó de forma digital la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Registro de incidencias.
* 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-0962-CAU-22, de fecha seis de octubre del año pasado, 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-1928-2022-CAU, de fecha doce de octubre de 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 para 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 en 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 treinta y uno de octubre de dos mil veintidós, por lo que el plazo finalizó el día veintinueve de noviembre del año pasado.

El día veintinueve de noviembre de dos mil veintidós, la empresa distribuidora manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

El día quince de diciembre del dos mil veintidós, el CAU remitió el memorando N.° M-1151-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1928-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-2249-2022-CAU, de fecha veintiuno de diciembre del año pasado, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1928-2022-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de enero de este año.

Por medio de memorando de fecha uno de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0033-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 condición irregular:

[…]

Debido a la condición anteriormente mostrada, procedieron a tomar lectura de corriente instantánea en la fase “A” de la acometida del servicio eléctrico el cual es para un nivel de tensión de 240 V, la cual se muestra a continuación:

Al respecto, es de hacer notar que personal técnico de la distribuidora EEO no determinaron cuales eran los equipos eléctricos en el interior de la vivienda que estaban demandando esta corriente mostrada; y de esa forma, aportar más evidencia que contribuyera a comprobar la condición encontrada.

Posteriormente, en la misma fecha en que realizaron la inspección técnica, realizaron una revisión al equipo medidor # xxxx efectuada en laboratorio de la distribuidora, en la cual llevaron a cabo una prueba de exactitud al equipo en mención, como se muestra a continuación:

Al verificar internamente el equipo de medición encontraron cortada la bobina de corriente de la fase B, con el fin que el medidor no registrara el total de la energía consumida en el suministro (…)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el 29 de julio de 2022, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 5 se muestra la corriente instantánea registrada en la fase “A” del equipo medidor, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe, EEO no se presentó ninguna información con relación a la fase “B” al momento de la inspección técnica, lo cual genera incertidumbre respecto a si la carga estaba equilibrada o no, lo que implica la posibilidad de que no existiera carga conectada en dicha fase supuestamente alterada al momento de la visita técnica.
* En ese mismo orden de ideas, de la prueba de exactitudes realizada al equipo medidor mostrada en la fotografía n.° 6, no se puede establecer con certeza que el equipo medidor al cual se le atribuye un porcentaje de registro de consumo del 24.76 % sea el que fue retirado, esto debido a que no se puede observar el número del medidor ni el valor correlativo de la lectura de retiro.
* Aunado a lo anterior, la sociedad EEO presenta fotografía del equipo medidor retirado de su encapsulado sin evidenciar el estado de este al momento de abrirlo en el laboratorio, alterando de esta forma la evidencia ya que no es posible verificar con certeza la condición inicial del equipo medidor en estudio.
* El actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022, en el cual se establece que EEO siendo la parte acusadora tiene el peso y la obligación de recabar las suficientes pruebas para sustentar el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no sustentó debidamente las evidencias de la condición encontrada en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxxx, es decir, las pruebas aportadas son insuficientes y carecen de trazabilidad para poder determinar de forma contundente la afectación del correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro por parte de la usuaria final; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada 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 estas no sustenta debidamente que la condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxxx y atribuida a la usuaria haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumido en el citado suministro.
  2. De conformidad al análisis efectuado, se establece que la cantidad de mil novecientos siete 42/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,907.42) IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro identificado con el NIC xxxx, es improcedente, y por tanto debe anularse. […]”
  3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1928-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0033-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 notificado a las partes el día siete de febrero del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veinte de febrero de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos 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-0033-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el 29 de julio de 2022, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 5 se muestra la corriente instantánea registrada en la fase “A” del equipo medidor, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe, EEO no se presentó ninguna información con relación a la fase “B” al momento de la inspección técnica, lo cual genera incertidumbre respecto a si la carga estaba equilibrada o no, lo que implica la posibilidad de que no existiera carga conectada en dicha fase supuestamente alterada al momento de la visita técnica.
* En ese mismo orden de ideas, de la prueba de exactitudes realizada al equipo medidor mostrada en la fotografía n.° 6, no se puede establecer con certeza que el equipo medidor al cual se le atribuye un porcentaje de registro de consumo del 24.76 % sea el que fue retirado, esto debido a que no se puede observar el número del medidor ni el valor correlativo de la lectura de retiro.
* Aunado a lo anterior, la sociedad EEO presenta fotografía del equipo medidor retirado de su encapsulado sin evidenciar el estado de este al momento de abrirlo en el laboratorio, alterando de esta forma la evidencia ya que no es posible verificar con certeza la condición inicial del equipo medidor en estudio.
* El actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022, en el cual se establece que EEO siendo la parte acusadora tiene el peso y la obligación de recabar las suficientes pruebas para sustentar el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no sustentó debidamente las evidencias de la condición encontrada en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxxx, es decir, las pruebas aportadas son insuficientes y carecen de trazabilidad para poder determinar de forma contundente la afectación del correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro por parte de la usuaria final; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]”.

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-0033-CAU-23 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 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**

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 MIL NOVECIENTOS SIETE 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,907.42) 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 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 tanto la usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad EEO, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una alteración en la acometida del servicio eléctrico, mediante el aislamiento del neutro del equipo de medición afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0033-CAU-23 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 2022, 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.° IT-0033-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC xxxx no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL NOVECIENTOS SIETE 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,907.42) 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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0033-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxx 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 xxxx por la cantidad de MIL NOVECIENTOS SIETE 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,907.42) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez días 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. Notificar este acuerdo a la señora xxxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente