**ACUERDO N.° E-0257-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veinte de marzo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día catorce de noviembre del año pasado, el señor xxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS NUEVE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 409.75) IVA incluido, debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía 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-2100-2022-CAU, de fecha veintitrés de noviembre del año pasado, esta Superintendencia 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 proveído, 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 otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiocho de noviembre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día doce de diciembre del mismo año.

El día nueve de diciembre del año pasado, el ingeniero xxxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-1140-CAU-22, de fecha doce de diciembre del año pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-2268-2022-CAU, de fecha veintitrés de diciembre 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 el usuario 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 cinco de enero de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dos de febrero del presente año.

El día veinticuatro de enero de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diecisiete de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0053-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 fecha 18 de octubre de 2022, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración de la fase “A” de la acometida, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el 18 de octubre de 2022, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 4 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante, condición inicialmente encontrada por el personal de EEO al momento de la inspección de fecha 18 de octubre de 2022.
* En la fotografía n.° 6, se muestra la facilidad con la que el personal de la distribuidora retiró del conector de compresión YPC2A8U la punta del cable de aluminio del tipo (WP) de la fase “A” de la acometida.
* Después del retiro de la cinta aislante del conector de compresión antes citado, se observa una condición indebida; consistente en la modificación inicial de dicho conector, con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor y así alterar el correcto registro del consumo demandado en el suministro. Tal y como se muestra en la fotografía n.° 7.
* De igual manera en la fotografía n.° 7, se muestra evidencia del falso contacto (por múltiples conexiones) que existía en la fase “A” de la acometida lo que provocó recalentamiento en el conector de compresión.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el servicio en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro; por tanto, el equipo de medición no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2022 […]”.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

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

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 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:

* Se utilizará el método de censo de carga considerado en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, tomando como base los equipos eléctricos que se constató que son utilizados regularmente en el inmueble del usuario durante la inspección *in situ*; es decir basándose en el censo de la carga realizado por el CAU (mostrado en la tabla n.°1) y considerando el criterio de horas de uso diario establecidas previamente.
* Respecto al período retroactivo de recuperación, este corresponde a 180 días comprendidos entre el 21 de abril a 18 de octubre de 2022.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se determina que el monto facturado por la distribuidora EEO, correspondiente a la cantidad de cuatrocientos nueve 75/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 409.75) IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 1,474 kWh, es procedente (…).

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxxx, consistente en una alteración en la fase “A” de la acometida del servicio eléctrico con la finalidad de consumir energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se establece que la cantidad de cuatrocientos nueve 75/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 409.75) 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 correcto y procede […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2268-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0053-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 las partes intervinientes el día veinticuatro de febrero de este año, por lo que el plazo finalizó el día siete de marzo de este año.

El día siete de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional 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. Por lo 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-0053-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el 18 de octubre de 2022, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 4 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante, condición inicialmente encontrada por el personal de EEO al momento de la inspección de fecha 18 de octubre de 2022.
* En la fotografía n.° 6, se muestra la facilidad con la que el personal de la distribuidora retiró del conector de compresión YPC2A8U la punta del cable de aluminio del tipo (WP) de la fase “A” de la acometida.
* Después del retiro de la cinta aislante del conector de compresión antes citado, se observa una condición indebida; consistente en la modificación inicial de dicho conector, con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor y así alterar el correcto registro del consumo demandado en el suministro. Tal y como se muestra en la fotografía n.° 7.
* De igual manera en la fotografía n.° 7, se muestra evidencia del falso contacto (por múltiples conexiones) que existía en la fase “A” de la acometida lo que provocó recalentamiento en el conector de compresión.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el servicio en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro; por tanto, el equipo de medición no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2022 […]”.

En cuanto al usuario, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0053-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la fase “A” del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica que no era registrada.

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 validó el método utilizado por la distribuidora (censo de carga instalado en la vivienda), pero modificó el cálculo establecido en concepto de ENR, debido a las deficiencias siguientes:

* La distribuidora detalló todos los equipos encontrados en la vivienda del usuario como cargas en uso por la línea directa, sin embargo, el CAU constató que un freezer estaba dañado y en desuso y encontró un equipo de aire acondicionado que no había sido incorporado en el censo de carga proporcionado.
* Proporcionó evidencia sobre la medición de la carga instantánea de la fase B y no sobre la fase A, la cual había sido intervenida durante la condición irregular.
* El dato de la potencia correspondiente a cada equipo abastecido por la condición irregular utilizada para el cálculo de la ENR no coincide con los datos técnicos detallados en la información de potencias nominales establecida por el fabricante para cada equipo censado.
* No justificó técnicamente el tiempo de uso diario para cada equipo eléctrico instalados en el inmueble.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el censo de carga, utilizando los criterios siguientes:

* El censo de carga por un valor de 432 kWh/mensual.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 21 de abril al 18 de octubre del año 2022.

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 CUATROCIENTOS NUEVE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 409.75) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC 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 al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0053-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 CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS NUEVE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 409.75) 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-0053-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 alteración en la fase “A” de la acometida del servicio eléctrico 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 CUATROCIENTOS NUEVE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 409.75) 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-0053-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente