**ACUERDO N.° E-0346-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veinticinco de abril del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día trece de diciembre del año pasado, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 678.93) IVA incluido, debido a 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-2250-2022-CAU, de fecha veintiuno de diciembre 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 cuatro de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho de enero de este año.

El día dieciséis de enero del presente año, el ingeniero xxx, 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-0031-CAU-23, de fecha diecisiete de enero de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0092-2023-CAU, de fecha treinta de enero de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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 xxx 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 dos de febrero de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dos de marzo del mismo año.

El día diez de febrero del presente año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintisiete de marzo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0088-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 3 de noviembre de 2022, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 3 de noviembre de 2022 se determina, con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración en el equipo de medición. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. 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 Facturada:

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:

* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, esta superintendencia define que, para casos como este donde se tiene 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.

Según la Metodología para el Control de Equipos de Medición emitido por SIGET contenido en el Anexo E del acuerdo 192-E-2004, el método para la determinación del registro de porcentaje promedio de los medidores electrónicos es el siguiente:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

Con base en la fórmula anterior, se determina que en el suministro no se estuvo registrando un 47.98 % de la energía real consumida, dicho porcentaje como resultado de la alteración interna del equipo de medición.

* De tal manera que el CAU establece que se utilizará para la recuperación de la energía no registrada el porcentaje de desviación determinado en la prueba de laboratorio efectuada por la distribuidora que resultó por un valor de 47.98 %.

A continuación, se muestra tabla elaborada por el CAU correspondiente a los valores reales de consumo en el periodo retroactivo equivalente a 180 días comprendido entre el 7 de mayo hasta el 3 de noviembre de 2022 (…).

Es preciso indicar que, la diferencia que existe entre el porcentaje de energía que no se estuvo registrando por el equipo de medición determinado por EEO (50.06%) y el CAU (47.98%); es debido a que EEO no utilizó el método establecido para la determinación del registro de porcentaje promedio de los medidores electrónicos, contenido en al artículo 41 de la Metodología para el Control de Equipos de Medición.

Por otra parte, es importante mencionar que, a pesar de que existe una diferencia de 99 kWh en el valor de ENR máximo (2,327 kWh) al que tiene derecho EEO a recuperar determinado por el CAU con respecto al calculado por la distribuidora (2,426 kWh), ambos son equivalentes al monto de seiscientos setenta y ocho 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 678.93) IVA incluido. Lo anterior es debido a que la citada distribuidora utiliza el promedio de la tarifa de los últimos seis meses previos a la detección de la condición irregular, y no las tarifas aplicadas en cada ciclo de facturación dentro del período que se está recuperando.

Con los datos resultantes del análisis efectuado por el CAU, se determina que el monto facturado por la distribuidora EEO en concepto de energía no registrada, correspondiente a la cantidad de seiscientos setenta y ocho 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 678.93) IVA incluido, es correcto y 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 xxx, consistente en la alteración interna del equipo de medición, 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 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. Se establece que la cantidad de seiscientos setenta y ocho 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 678.93) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de una energía consumida y no registrada, es procedente; 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, correspondiente al año 2022 […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0092-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0088-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 el día treinta de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinte de abril del mismo año.

El día catorce de abril de este año, la sociedad distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Consta en el expediente administrativo, que la usuaria no hizo uso del derecho otorgado.

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 xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0088-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 fecha 3 de noviembre de 2022, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis (…).

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 3 de noviembre de 2022 se determina, con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración en el equipo de medición. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. 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 […]”.

Respecto a la usuaria, cabe aclarar que no presentó documentación adicional para ser analizada.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0088-CAU-23 que existió una condición irregular, consistente en una alteración interna del equipo de medición, generando que no se registrara la energía eléctrica 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 SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO 93 /100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 678.93) 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, 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 xxx.

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-0088-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 xxx se comprobó una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición, que permitió el consumo de energía eléctrica, sin que fuera registrado por el equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO 93 /100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 678.93) 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-0088-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una alteración interna del equipo de medición, que permitió que se consumiera 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 SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO 93 /100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 678.93) 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 xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente