**ACUERDO N.° E-0435-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día dos de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día once de enero de este año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y DOS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 152.14) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx.

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-0055-2023-CAU, de fecha dieciocho de enero de este año, 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 veintitrés de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día seis de febrero del mismo año.

El día tres de febrero de este 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 vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante el memorando N.° M-0076-CAU-23, de fecha seis de febrero del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0139-2023-CAU, de fecha trece de febrero 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 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día dieciséis de febrero de este año, por lo que el plazo finalizó el día dieciséis de marzo del mismo año.

El día veintiocho de febrero de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

**c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintiuno de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0107-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 detectada en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.° xxx. (…)

Al respecto, el personal técnico de la distribuidora en fecha 19 de diciembre de 2022 al detectar inconsistencias en el equipo de medición procedió a reemplazarlo, dejando instalado un nuevo identificado como n.° xxx. Posteriormente, en la fecha 27 de diciembre de 2022, se llevó a cabo en el laboratorio de la distribuidora la verificación del funcionamiento del equipo de medición retirado, tal como se muestran en las siguientes fotografías.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

* El personal técnico de la distribuidora encontró indicios de manipulación en el equipo de medición n.° xxx, tal como residuos de pegamento en su contorno, por lo que fue reemplazado por otro de similares características.
* En el laboratorio de la distribuidora realizaron una verificación del funcionamiento al equipo de medición, a través de una prueba de exactitud, en la cual se detectaron valores fuera del límite permitido, resultando un promedio del 52.97 %. Posteriormente procedieron a revisar internamente el equipo y se comprobó la existencia de una alteración en la fase “B” ya que estaba cortada (fotografía #5), por lo que afectaba el consumo total demandado por los equipos eléctricos en el inmueble.
* Cabe mencionar que, el personal técnico de EEO no pudo ingresar a la vivienda para verificar los equipos eléctricos en uso. Sin embargo, por las condiciones detectadas internamente en el equipo de medición, queda evidenciado que existió una alteración interna en el medidor analizado y, por ende, afectó el registro de consumo mensual en el suministro.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición y por tanto, 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 Final correspondiente al año 2022. […]

Determinación de la existencia de una condición irregular:

(…) 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.

Bajo el contexto anterior, a partir de la información a la que se ha tenido acceso en la presente investigación, se plantean las siguientes valoraciones con respecto al método a utilizar por el CAU para el cálculo de la ENR:

* Es preciso señalar que el cálculo no se realizará con base al porcentaje de desviación, obtenido a partir de la prueba de exactitud efectuada por la sociedad EEO, debido a que 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.
* El CAU establece que se utilizará para la recuperación de la energía no registrada el historial de consumo posterior a la normalización del suministro, es decir, se tomarán como parámetros los registros presentados en el mes de febrero y marzo del presente año, resultando el promedio de 358 kWh/m y será la base para el recálculo de la energía a recuperar (…)
* El período retroactivo de recuperación de la ENR corresponde a 180 días comprendidos entre el 22 de junio hasta el 19 de diciembre de 2022, fecha en que se normalizó el suministro.

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 ciento cincuenta y dos 14/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 152.14), IVA incluido, es procedente. (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en una alteración interna del equipo de medición debido a que fue cortada la señal de corriente de la fase “B”, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 562 kWh equivalentes a ciento cincuenta y dos 14/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 152.14) IVA incluido, facturados por la distribuidora EEO en concepto de ENR es correcto y procede. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022. […]

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0139-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0107-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.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintiséis de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día doce de mayo del mismo año.

El día doce de mayo de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario 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 xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0107-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 detectada en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.° xxx. (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición y por tanto, 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 Final correspondiente al año 2022. […]”

En cuanto al argumento de la señora xxx cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0107-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición, mediante el aislamiento de la señal de corriente de la fase B, la cual evitó que una parte de la energía consumida en el suministro fuera registrada y facturada correctamente.

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 que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y DOS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 152.14) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

* 1. **Análisis legal**

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

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

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC 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 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-0107-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 la 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 CIENTO CINCUENTA Y DOS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 152.14) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0107-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 la alteración interna del equipo de medición que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
  2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y DOS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 152.14) 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. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente