**ACUERDO N.° E-0437-R-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día seis de junio del dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-0153-2023-CAU de fecha catorce de febrero del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora xxx en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

“[…]

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.

1. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de QUINIENTOS VEINTISIETE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.94) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto. […]”

Dicho acuerdo fue notificado a las partes intervinientes el día diecisiete de febrero de este año.

1. El día uno de marzo del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.° E-0153-2023-CAU, con base en los argumentos siguientes:

 “[…]

1. En el análisis elaborado por el CAU de la SIGET, plasmado en el informe técnico No. IT-0002CAU-23, se ha establecido que la Distribuidora cuenta con las evidencias fehacientes de la existencia de un incumplimiento contractual por parte del usuario final, sin embargo, se han adjuntado fotografías de la condición irregular encontrada y se pone el medidor a disposición del CAU de la SIGET;

1. Conforme a la evidencia proporcionada por la Distribuidora al CAU, se confirma que existió una condición irregular en el suministro identificado con número de NIC xxx, por lo que se determina que el cobro de energía no registrada por la cantidad de 2,081 kWh, equivalente a QUINIENTOS VEINTISIETE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.94), es procedente. […]”
2. Por medio del acuerdo N.° E-0215-R-2023-CAU, de fecha siete de marzo de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V., y concedió a la señora xxx, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido al usuario, el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diez y trece de marzo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado venció el día veintisiete del mismo mes y año, sin que la usuaria se pronunciara al respecto.

1. El día veinticinco de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0144-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora y b) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

 “[…]

1. **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR EEO**

La distribuidora EEO en virtud de la resolución del acuerdo N.° E-0153-2023-CAU, ha presentado un recurso de reconsideración, exponiendo sus argumentos respecto al dictamen de la anulación del cobro de ENR determinada en el informe técnico N.° IT-0002-CAU-23 presentado por el CAU. A continuación, se efectúa el análisis respecto a los argumentos presentadas por la distribuidora.

1. **Comentario en el informe técnico del CAU:**

“[…]

(…) **“6. Dictamen….**En consideración a lo expuesto, y como resultado de la investigación realizada se establece: a) El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C.V., no son aceptables, ya que no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el interior del equipo de medición asociado al suministro identificado con el NIC xxx, debido a la instalación de un puente eléctrico entre la entrada y salida de la fase “B” de este; y que dicha acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado inmueble.” (…)

**Argumento de la distribuidora:**

El diecisiete de agosto del año dos mil veintidós mediante el acuerdo E-1475-2022-CAU se envió las evidencias fotográficas e informe técnico, relacionados a la condición irregular encontrada.

[…]”

**Análisis del CAU:**

Respecto al comentario anterior debe indicarse que el CAU no tuvo en su poder toda la evidencia necesaria que demostrara de forma fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro de la usuaria, la cual fue solicitada mediante el acuerdo E-1475-2022-CAU, ya que, las evidencias presentadas inicialmente por EEO fueron pocas y no fue posible determinar de una forma contundente sobre la de la existencia de una condición irregular y consecuentemente efectuar el cobro respectivo de ENR.

1. **Comentario en el informe técnico del CAU:**

“[…]

(…) **5.2.3. Determinación de la existencia de una condición irregular.**

Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 28 de mayo de 2022, detallando una supuesta condición irregular relacionada con la alteración del equipo de medición, esto debido a que encontraron el sello de tapa alterado el cual es un indicio de que posiblemente había sido abierto por terceras personas ajenas a la distribuidora, tal y como se muestra a continuación. En fecha 7 de junio de 2022, realizaron una revisión en su laboratorio, al equipo medidor # xxx, para verificar su condición y funcionamiento; sin embargo, no realizaron la prueba de exactitud al equipo en mención, por motivos de seguridad no es posible realizarle dicha prueba debido al tipo de medidor. Posteriormente, procedieron a inspeccionar físicamente el interior de dicho equipo de medición, el cual fue abierto, encontrando un supuesto puente interno entre la entrada y salida de las borneras correspondientes a la fase “B”, tal y como se observa en la fotografía presentada por EEO que se muestra a continuación.”

Se muestra a continuación una captura del informe técnico en donde se observa lo anterior, mencionado por el CAU:

El CAU sigue detallando en el informe técnico posterior a mostrar las imágenes anteriores que:

“De la evidencia fotográfica presentada por la distribuidora se tiene los siguientes comentarios:

No se observa de forma precisa la conexión tipo puente eléctrico entre la bornera entrada y salida correspondiente a la fase B en el interior del equipo medidor, por lo tanto, no es posible determinar de forma contundente sobre la existencia de una condición irregular debido a la alteración interna del equipo medidor”.

**Argumento de la distribuidora:**

La Distribuidora considera que en la segunda fotografía mostrada anteriormente se muestra la condición irregular encontrada en el medidor No. xxx, lo que demuestra un puente interno en el medidor entre la entrada de fase “B” y salida de fase “B”. Aunado a lo anterior la Distribuidora presenta fotografías extras del medidor manipulado mediante las cuales se observa la condición irregular antes expuesta:

[…]”

**Análisis del CAU:**

(…) la distribuidora remitió el equipo en mención el pasado 22 de mayo del presente año, y como resultado de dicho examen efectuado se presenta las siguientes fotografías

Además, se observa la anulación de la bobina correspondiente a la fase B ya que terceras personas cortaron los conductores que sirven para el registro de la energía de dicha fase.

En virtud de lo anterior se determina, con base en la nueva evidencia recabada por el CAU, que en el suministro en referencia efectivamente existió una condición irregular que no permitió que la distribuidora cobrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el suministro, 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, y por lo tanto, la distribuidora EEO tiene derecho a recuperar una energía que fue consumida y no registrada en el servicio eléctrico con NIC xxx a nombre de xxx.

1. **MÉTODO DE CÁLCULO UTILIZADO POR LA SOCIEDAD EEO**

El método utilizado por la distribuidora para estimar la energía a recuperar se realizó mediante la toma de una segunda lectura por un total de 6 días posteriores a la normalización del suministro, la cual resultó de 137 kWh. Dicho valor fue utilizado para determinar un consumo promedio estimado mensual, por un valor de 685 kWh (…)

Al respecto, es preciso señar que el método utilizado por la sociedad EEO para el cálculo de la energía no registrada no está considerado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011. El dato utilizado por la distribuidora no es representativo de los consumos registrados en el suministro eléctrico ya que es un valor parcial y no completo de un ciclo de consumo correcto. Por tanto, el CAU procederá a efectuar una rectificación del cálculo presentado por la distribuidora.

1. **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, el 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 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.

* Con la finalidad de obtener un valor del consumo mensual promedio apegado a un dato más real y representativo, esta superintendencia establece que, para el presente caso uno de los métodos más completos para determinar o calcular la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos de consumo de energía eléctrica en el suministro de la usuaria final, considerado en el literal a) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

Es preciso indicar que, los registros posteriores a la normalización del suministro presentan una tendencia al incremento en el consumo de energía, llegando a 509 kWh tal y como se indicó en el informe técnico N.° IT-0002-CAU-23; por lo que, dichos consumos al ser completos y correctos tal y como lo establece el Procedimiento, son representativos del consumo real que se pudo estar demandado en el inmueble (…)

* De tal manera que, el CAU establece que los meses más representativos para el cálculo de la energía no registrada son desde julio a septiembre de 2022, cuyo promedio resultó por un valor de 489 kWh/mensuales, y será tomado como base para calcular la energía a recuperar.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 29 de noviembre de 2021 hasta el 28 de mayo de 2022, fecha en que se normalizó el suministro.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 904 kWh, equivalente a la cantidad de doscientos catorce 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 214.94) IVA incluido (…)

1. **DICTAMEN**

En consideración al análisis de la información obtenida en la investigación y del examen efectuado al equipo solicitado, se concluye en lo siguiente:

* 1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada en su momento por las partes, a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2022.
	2. Con base en lo expuesto y como resultado de la investigación realizada por el personal técnico del CAU el cual consistió en la verificación de la condición interna del equipo de medidor objeto de estudio, fue que se pudo determinar de manera clara y contundente que existió una condición irregular en el suministro identificado con NIC xxx relacionado con la alteración interna del equipo medidor, lo cual no permitió que se registrara correctamente la energía demanda en el citado suministro. Por lo que es pertinente modificar lo dictaminado en el informe técnico N.° IT-0002-CAU-23.
	3. Conforme con la investigación efectuada y mostrada en el presente informe, se establece que la cantidad de quinientos veintisiete 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 527.94) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR en el referido suministro, debe de rectificarse.
	4. De acuerdo con el recálculo efectuado por el CAU, la sociedad EEO debe cobrar en concepto de energía consumida y no registrada la cantidad de doscientos catorce 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 214.94) IVA incluido, equivalente a 904 kWh. 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 2023. […]”
1. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
2. **MARCO NORMATIVO**

**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.** **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.D. 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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

1. **ANÁLISIS**

El presente análisis debe iniciarse exponiendo que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final 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 (ENR).

En el presente recurso de reconsideración, la sociedad EEO, S.A. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.° E-0153-2023-CAU, por considerar que si existió una condición irregular consistente en una alteración interna del medidor y solicita recuperar la energía no registrada por la cantidad de QUINIENTOS VEINTISIETE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.94) IVA incluido.

Debido a dicho planteamiento, en los numerales siguientes se incorporará el análisis realizado por el CAU en donde se aborda lo alegado por la distribuidora y se definen los fundamentos para determinar el criterio utilizado para calcular la ENR, de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y el marco regulatorio.

**2.1. Sobre los argumentos planteados en recurso interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V.**

* 1. **Respecto la condición irregular en el suministro**

La sociedad EEO, S.A. de C.V. solicitó que se reconsiderará la existencia de una condición irregular en el suministro, debido que la verificación del medidor número xxx y las pruebas fotográficas de dicha experticia confirman los indicios de una condición irregular.

El CAU de forma posterior al análisis del equipo de medición remitido por la distribuidora en la tramitación del recurso de reconsideración concluyó en el informe técnico N.° IT-0144-CAU-23 lo siguiente:

[…] como parte de la investigación del caso, el Centro de Atención al Usuario consideró necesario solicitar a la empresa distribuidora el equipo de medición n.° xxx vinculado con la presunta irregularidad en el suministro en análisis, con el objetivo de ampliar la información proporcionada por la distribuidora.

Como resultado de lo anterior, la distribuidora remitió el equipo en mención el pasado 22 de mayo del presente año, y como resultado de dicho examen efectuado se presenta las siguientes fotografías

Además, se observa la anulación de la bobina correspondiente a la fase B ya que terceras personas cortaron los conductores que sirven para el registro de la energía de dicha fase.

En virtud de lo anterior se determina, con base en la nueva evidencia recabada por el CAU, que en el suministro en referencia efectivamente existió una condición irregular que no permitió que la distribuidora cobrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el suministro, 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, y por lo tanto, la distribuidora EEO tiene derecho a recuperar una energía que fue consumida y no registrada en el servicio eléctrico con NIC xxx a nombre de xxx.(…)

En ese orden, el CAU validó lo argumentado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. en el sentido de confirmar que existió una condición irregular en el suministro consistente en la alteración interna del equipo de medición, en la cual se conectó un puente eléctrico para anular y desconectar la fase B de la bobina de corriente, con el fin de consumir energía que no fuera registrada.

* 1. **Información técnica utilizada por la distribuidora para determinar la energía no registrada**

 El CAU en el informe técnico N.° IT-0144-CAU-23, no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en la lectura de 6 días de consumo, debido a que dicho valor no corresponde a un ciclo mensual completo y no se encuentra definido como método de cálculo de ENR en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, por lo que el valor obtenido no representa la energía consumida que no fue registrada.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* Un consumo promedio mensual de 489 kWh obtenido del histórico de consumo registrado entre los meses de julio y septiembre de dos mil veintidós.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período veintinueve de noviembre de dos mil veintiuno al veintiocho de mayo de dos mil veintidós.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CATORCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 214.94) 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. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0144-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente adoptar el dictamen de dicho informe y, en consecuencia, modificar lo determinado en la letra a) y b) el acuerdo N.°   E-0153-2023-CAU debiendo establecer que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx y que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar a la señora xxx la cantidad de DOSCIENTOS CATORCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 214.94) 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. **RECURSO**

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

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Modificar las letras a) y b) del acuerdo N.° E-0153-2023-CAU respecto a que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx por lo cual la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene derecho de cobrar a la señora xxx la cantidad de DOSCIENTOS CATORCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 214.94) 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.
2. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0144-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente