**ACUERDO N.° E-0566-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día diecinueve de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día seis de febrero del presente año, la señora xxx, apoderada especial del señor xxx, titular del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,253.64) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0144-2023-CAU, de fecha trece de febrero 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 dieciséis del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dos de marzo del presente año.

El día veintisiete 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 para evidenciar la procedencia del cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0135-CAU-23, de fecha uno de marzo del presente año, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0229-2023-CAU, de fecha nueve de marzo 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día catorce del mismo mes y año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dieciocho de abril del presente año.

El día dieciséis de marzo de este año, la señora xxx, apoderada especial del señor xxx, presentó un escrito por medio del cual solicito se le remitiera copia de las pruebas documentales e informe técnico presentado por la distribuidora a SIGET el día veintisiete de febrero de este año.

El día treinta de marzo del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas.

Mediante el acuerdo N.° E-0290-2023-CAU, de fecha treinta de marzo de este año, esta Superintendencia remitió a la señora xxx, apoderada especial del señor xxx, copia de la documentación técnica presentada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., el día veintisiete de febrero de este año.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día once de abril de presente año.

El día once de abril de este año, la señora xxx, apoderada especial de señor xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) Entran a la casa sin tener ninguna autorización de inspección o algo por el estilo, sino solamente de palabra, ya que se valieron de ser trabajadores de la EEO, estando en la casa, toman fotografías de todos los equipos que tenemos en la casa, televisores, ventiladores, refrigeradora, microondas, la bomba del pozo. (…)

(…) considero que no han seguido el procedimiento para determinar que estábamos manipulando el contador, porque entraron a la casa con amenazas sin tener ninguna orden de inspección, toman fotografías de los aparatos electrónicos, y se van. Lo cual me entra completamente la duda de la supuesta prueba y análisis realizados al medidor, en el que ellos aseguran que se encuentra manipulado, (…)

(…)

1. Después de la instalación del nuevo medidor, el consumo se ha mantenido dentro del margen de los últimos seis meses, (…)
2. Los trabajadores toman fotografías de un microondas, de una freidora de aire y de la bomba del pozo entre otros aparatos electrónicos, sin embargo, ninguno de estos aparatos es prueba para demostrar que consumimos alrededor de 955kwh al mes, pues ninguno de estos se utiliza todo el día (…)
3. El medidor que los trabajadores cambiaron, es un medidor que desde hace mucho años se encuentra en la casa, se debe tomar en cuenta que es un medidor que ha recibido lluvia y rayos de sol, por lo que es normal que con el paso el tiempo sufra un deterioro, ya que como lo mencionaron los trabajadores a mi madre, el medidor estaba dañado
4. Desde un inicio, los trabajadores de la EEO estuvieron empecinados de que habíamos manipulado el medidor por lo que, he llegado a pensar que ellos también han podido manipular sus análisis. (…)”.
	1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha ocho de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0157-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:

xxx

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 13 de enero de 2023 (12 de enero de 2023, según acta de condiciones irregulares), detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración interna del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

* En la fotografía n. ° 3 se muestra la fachada del inmueble donde reside la usuaria y el equipo de medición vinculado con la irregularidad encontrada por la distribuidora el 12 de enero de 2023.
* En la fotografía siguiente se muestra condición del equipo de medición de medición en la cual se observa una supuesta condición anormal, debido a residuos de pegamento al contorno indicando una presunta manipulación interna de dicho equipo.

(…)

* En fecha 17 de enero de 2023 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # xxx, resultando que este se encontraba funcionando con una exactitud promedio del 50.21%, debido a una alteración interna, en la cual desconectaron la bobina de la fase “B” del transformador de corriente e instalaron un puente entre el borne de entrada y salida hacia la carga ; ocasionando que no se registrara la energía demandada en la fase “B”. Tal como se muestra en las fotografías siguientes:

Por otra parte, con el fin de corroborar la información proporcionada por la distribuidora respecto a la condición interna del equipo de medición número xxx, el CAU solicitó a la distribuidora el referido medidor, observándose que este fue intervenido internamente por personas ajenas a la distribuidora. Tal como se muestra en la siguiente fotografía:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 12 de enero de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n. ° xxx, 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 2023. […]””

Análisis de los argumentos presentados por la apoderada del usuario

(…) se observa que efectivamente los meses de abril a junio del año 2021 reflejan un consumo más alto que el resto de los meses analizados, lo cual solo indica que hubo una demanda mayor de energía durante esos meses. Este comportamiento no garantiza que el medidor haya estado registrando el 100% del consumo demando en el inmueble. (…)

(…) se aclara que la distribuidora ha demostrado la existencia de una condición irregular encontrada en el equipo de medición del suministro y ha fundamentado el cobro de ENR con base a una prueba técnica. Debido que la irregularidad encontrada estaba afectando el correcto registro del consumo en el medidor, el CAU establece que el histórico de consumo posterior al hallazgo de la irregularidad no pueden ser considerados como la base para el recálculo de la energía consumida y no registrada que la distribuidora tiene derecho a recuperar, debido a que no son representativos de la carga instalada en el suministro, (…)

(…) se indica que de acuerdo con la información recabada con relación a los equipos eléctricos utilizados en el inmueble se observa que un 75 % del consumo registrado mensualmente en el suministro es generado por el uso de un equipo de aire acondicionado de 2,800 watts. Por lo que, lo manifestado por la usuaria no aporta ningún sustento a dicho argumento. (…)

(…) El hecho que el medidor este registrado actualmente un consumo similar al registrado antes del hallazgo de la condición irregular no se considera una prueba que en ese periodo no haya existido una condición anómala que afecto el correcto registro del consumo en el medidor, consistente en una alteración interna del funcionamiento del medidor. (…)

(…) el procedimiento realizado por la distribuidora en su inspección técnica fue apagado a la normativa. La distribuidora obtuvo un parámetro del consumo mensual del suministro mediante el levantamiento de un censo de la carga utilizada en el inmueble, el cual está relacionado con las características de los equipos y el tiempo de uso de estos. Este método este método está estipulado en el procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011, donde se establecen las formas de como calcular una energía no registrada producto de una condición irregular.

En ese sentido, la estimación efectuada por EEO del consumo mensual que debió registrar el equipo de medición durante el periodo irregular fue determinado de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, utilizando el total de los equipos eléctricos que fueron encontrados en el inmueble, estableciendo un promedio de horas de uso en condiciones normales de cada equipo. (…)

(…) si bien los equipos de medición instalados por la distribuidora quedan a la intemperie, esta condición no afecta el funcionamiento correcto del equipo. Los medidores de energía son diseñados para soportar estas condiciones por mucho tiempo. El medidor n.° xxx de acuerdo con información de la distribuidora este fue instalado 25 de julio de 2017, por lo que, al momento del cambio solamente tenía aproximadamente 5 años, un tiempo relativamente corto**.**

El comentario que supuestamente hicieron los trabajadores de la distribuidora en que mencionaron que el medidor estaba dañado, seguramente se referían al estado interno que este presentaba. En relación con el comentario que el medidor era viejo; se ha comprobado que existen medidores instalados que llevan mas tiempo de uso y se encuentran funcionando correctamente. Por lo que dichos comentarios no tienen fundamento. (…)

Todas las actividades que la distribuidora realiza lo hacen bajo una orden de servicio (en este caso la orden asociada es la n.° xxx, dicha información es traslada a la superintendencia mensualmente para efectos de auditorías. (…) En relación con los demás comentarios, la usuaria no presentó evidencia que respalde lo manifestado. (…)

(…) el cobro efectuado por la distribuidora no está contemplado como una multa, este se refiere a una recuperación de energía que no fue registrada por el medidor en un debido momento. Se reitera que la distribuidora ha demostrado con evidencia documental, fotográfica y técnica que el equipo de medición presentaba una alteración interna en su funcionamiento, debido a la anulación de la bobina de corriente de la fase “B” y la instalación de un puente eléctricos entre los bornes de dicha fase, ocasionando que el medidor registrara una parte de la energía consumida en el inmueble. Por tanto, el cobro efectuado por la distribuidora es procedente.

Con respecto al comportamiento del consumo antes y después del hallazgo de la irregularidad, esta condición no puede considerarse como prueba de que el consumo registrado con el nuevo medidor corresponda a la carga eléctrica que era utilizada en el periodo irregular. Cabe aclarar que las facturas canceladas mensualmente solamente demuestran que en el suministro se ha estado pagando un consumo registrado por el medidor, no así, la energía que se consumió fuera de medición debido a la condición encontrada y demostrada por la distribuidora en fecha 12 de enero de 2023.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la apoderada legal del titular del suministro, notificado en fecha 11 de abril del 2023, se concluye que no se han aportado pruebas que fundamenten técnicamente argumentos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro del señor xxx. (…)

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(…) 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 el historial de consumo no es representativo de la carga utilizada en el suministro y no se tiene certeza si la carga estaba balanceada en ambas fases durante el periodo en que se cometió la irregularidad determinada por la distribuidora, el método a utilizar es dicho censo de carga, tal y como está establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011
* De tal manera que 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 verificó la distribuidora que eran utilizados regularmente en el inmueble del usuario; es decir basándose en el censo mostrado en la tabla n.° 3, y considerando el criterio de horas de uso diario establecidas previamente por el CAU.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 16 de julio de 2022 hasta el 12 de enero de 2023, fecha en que se normalizó el suministro.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 2,990 kWh, equivalente a la cantidad de ochocientos treinta y tres 91/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 833.91)IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base al análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente una en una alteración del equipo de medición por medio de la desconexión de la señal de corriente de la fase “B” y la instalación de un puente en los bornes de dicha fase, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; y por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar en concepto de una 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 4,487 kWh equivalentes a mil doscientos cincuenta y tres 64/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,253.64) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR deben de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de ochocientos treinta y tres 91/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 833.91)IVA incluido, equivalente a 2,990 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. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0229-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0157-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 doce de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día veintiséis de junio del presente 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, en la misma fecha la señora xxx, apoderada especial del señor xxx, presentó un escrito en el cual manifestó que acepta el dictamen contenido en el informe técnico N.° E-0157-CAU-23, y solicita que se le conceda un plazo de seis meses para cancelar la energía no facturada con los respectivos intereses generados.

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 2023**

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-0157-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 13 de enero de 2023 (12 de enero de 2023, según acta de condiciones irregulares), detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración interna del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis. (…)

* En la fotografía siguiente se muestra condición del equipo de medición de medición en la cual se observa una supuesta condición anormal, debido a residuos de pegamento al contorno indicando una presunta manipulación interna de dicho equipo. (…)
* En fecha 17 de enero de 2023 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # xxx, resultando que este se encontraba funcionando con una exactitud promedio del 50.21%, debido a una alteración interna, en la cual desconectaron la bobina de la fase “B” del transformador de corriente e instalaron un puente entre el borne de entrada y salida hacia la carga ; ocasionando que no se registrara la energía demandada en la fase “B”. Tal como se muestra en las fotografías siguientes: (…)

Por otra parte, con el fin de corroborar la información proporcionada por la distribuidora respecto a la condición interna del equipo de medición número xxx, el CAU solicitó a la distribuidora el referido medidor, observándose que este fue intervenido internamente por personas ajenas a la distribuidora. Tal como se muestra en la siguiente fotografía: (…)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 12 de enero de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n. ° 0047), 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 2023. […]”.

Respecto al argumento de la apoderada del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(…) Con respecto al comportamiento del consumo antes y después del hallazgo de la irregularidad, esta condición no puede considerarse como prueba de que el consumo registrado con el nuevo medidor corresponda a la carga eléctrica que era utilizada en el periodo irregular. Cabe aclarar que las facturas canceladas mensualmente solamente demuestran que en el suministro se ha estado pagando un consumo registrado por el medidor, no así, la energía que se consumió fuera de medición debido a la condición encontrada y demostrada por la distribuidora en fecha 12 de enero de 2023.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la apoderada legal del titular del suministro, notificado en fecha 11 de abril del 2023, se concluye que no se han aportado pruebas que fundamenten técnicamente argumentos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro del señor xxx. (…)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0157-CAU-23 que existió una alteración interna del equipo de medición N.° xxx consistente en la desconexión de la fase B y la instalación de un puente eléctrico entre los terminales de entrada y salida de dicha fase, generando que no se registrara correctamente 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 2023 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 válido el método de censo de carga utilizado por la distribuidora, sin embargo, adecuó la potencia de la carga y el tiempo de demanda de la energía.

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

* El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 707 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del dieciséis de julio del dos mil veintidós al doce de enero del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 833.91) 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 2023.

**2.1.3. Argumentos de la usuaria**

* **Sobre la inspección realizada por la distribuidora**

Respecto a la presunta falta de orden de inspección previa de la distribuidora para realizar la inspección técnica vinculada a la condición irregular, debe indicarse que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

(…) 4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. (…)

Asimismo, las inspecciones técnicas de la distribuidora al suministro se encuentran regulada en el artículo 13 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad EEO, S.A. de C.V. para el año dos mil veintitrés establece lo siguiente:

[…] El Distribuidor podrá efectuar inspecciones del equipo de medición en días y horas hábiles, que comprenden de lunes a sábado entre las 7:30 y 19:00 horas, excepto para suministros cuya actividad económica sea nocturna, en cuyo caso el personal del Distribuidor podrá ingresar en dicho horario. Para estos efectos, el usuario final podrá a su entera voluntad y responsabilidad, permitir el acceso al personal que el Distribuidor designe, debidamente identificado. En el caso que el Distribuidor notifique al usuario que inspeccionará, sustituirá o dará mantenimiento a su equipo de medición y éste niegue el acceso, el Distribuidor podrá desconectar el servicio. En casos especiales, el Distribuidor deberá coordinar con el usuario final la ejecución de esta actividad en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo.

Sin embargo, cuando el Distribuidor necesite revisar las instalaciones internas del usuario final, o realizar toma de censos de carga, previo a ingresar, deberá obtener el consentimiento del usuario final y presentarle a éste la orden de trabajo. A costo del usuario final, la revisión podrá ser realizada con el acompañamiento de un ingeniero electricista o un electricista debidamente autorizado […]

Con base en dichas disposiciones es preciso indicar que la distribuidora, cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, está facultada con base en la normativa sectorial para efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico.

Bajo el contexto anterior, debe establecerse que el personal de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en la inspección efectuada, estaba realizando las actividades de rutina de verificación de las condiciones del suministro eléctrico como parte del proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

En este punto, debe especificarse que toda la documentación recopilada por la distribuidora es analizada por la SIGET, verificando la idoneidad y veracidad de esta, con lo que se busca proteger y asegurar los derechos de los usuarios.

En este caso, el CAU al analizar las pruebas recopiladas, constató que había una alteración interna del equipo de medición N.° xxx consistente en la desconexión de la fase B y la instalación de un puente eléctrico entre los terminales de entrada y salida de dicha fase, que impidió que el equipo de medición registrara el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

Con base en lo antes señalado, 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 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* **Manipulación de la distribuidora en su análisis**

Con relación al escrito presentado por la señora xxx, apoderada especial del señor xxx por medio de la cual pretende comprobar que la manipulación del equipo de medición fue realizada por el personal de la distribuidora, debe mencionarse que 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 orden de ideas, corresponde indicar que en dicho procedimiento se regulan las acciones que debe realizar la distribuidora ante el hallazgo un presunto incumplimiento contractual por parte del usuario, de la forma siguiente:

**“[…] 4. PROCESO DE DETECCIÓN DE UNA CONDICIÓN IRREGULAR EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO.**

**4.1. PRESUNCIÓN DE CONDICIONES IRREGULARES.**

4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares.

En apego a lo expuesto, la distribuidora tiene la obligación de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora que es quien tiene el recurso humano y conocimientos técnicos para investigar debidamente cuando detecte una condición irregular; y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario pues un cobro de energía no registrada únicamente procederá si la distribuidora realizó la investigación y recopiló las pruebas de la forma en que está indicado en las normativa del sectorial.

Con fundamento en lo expuesto, debe reiterarse que el análisis efectuado por el CAU es integral pues se recopila toda la información pertinente del caso, en ese sentido, en la tramitación del presente procedimiento la comprobación de la condición irregular no se basó únicamente en el examen efectuado al equipo de medición, sino también en la inspección, fotografías, históricos de consumo, entre otros.

Por lo tanto, debe concluirse que se investigó y analizó las pruebas recabadas y no se observó ningún indicio que la condición subestándar encontrada en el suministro haya sido realizada por personal de la distribuidora.

En ese sentido, dicho argumento debe ser declarado sin lugar, por no estar sustentado en ninguna prueba técnica presentada.

* **Plan de pago**

Debe establecerse que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final tiene como finalidad verificar si existió la condición irregular atribuida a la usuaria y si el cálculo del cobro fue efectuado de conformidad con la normativa pertinente, por lo que la solicitud de un plan de pago para cancelar el monto por energía no registrada con sus respectivos intereses, debe ser presentada a la empresa distribuidora.

* 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 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, 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 2023 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-0157-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.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 833.91) 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 2023.

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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 44-2023/ADM y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas patronales de San Salvador, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del 31 de julio al 4 de agosto de este año, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos de los administrados.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;

1. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,

1. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0157-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 manipulación del equipo de medición 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 OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 833.91) 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 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0157-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Hacer saber que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
	* 1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;
		2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
		3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

1. Notificar este acuerdo a la señora xxx, apoderada especial del señor xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente