**ACUERDO N.° E-0585-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintiséis de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de marzo de este año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 270.16) 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-0246-2023-CAU de fecha quince de marzo 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 veinte de marzo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diez de abril del mismo año.

El día treinta de marzo del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0189-CAU-23 de fecha treinta de marzo de este 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-0318-2023-CAU de fecha catorce de abril del presente 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 para 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 en 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 la distribuidora y al usuario los días diecinueve y veinte de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días diecinueve y veintidós de mayo del mismo año.

El día veintiuno de abril de este año, la empresa distribuidora indicó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha catorce de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0161-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 condición irregular:

[…]

De las pruebas presentadas relacionadas a la supuesta condición detectada por EEO, el CAU presenta las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 3 se muestra el equipo de medición con lectura de 12,052 kWh, correlativa al último ciclo de facturación, seguidamente se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante, fotografía n.° 4, sin embargo, el personal técnico de EEO detectó una supuesta línea directa con nivel de tensión a 120 voltios conectada desde la red secundaria de la distribuidora.
* Ante dicha presunción, en la fotografía antes mencionada no se observa exactamente el punto de la red secundaria de la distribuidora intervenido por una línea con nivel de tensión a 120 voltios, asimismo no muestra una trayectoria que indique la existencia de una línea adicional hacia el interior de la vivienda, ni registraron la intensidad de corriente instantánea que circulaba por dicha línea al momento de su inspección.
* Cabe aclarar que, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* Respecto a los históricos de consumo, al observar el registro mensual mostrado en la gráfica n.° 1, no existió una variación de consumo considerable antes y después del período de la supuesta condición irregular, que sustente la existencia de una línea directa y que alimenta ciertos equipos eléctricos dentro de la vivienda.
* En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, en el cual se establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene la obligación de recabar las pruebas que sustenten el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro de energía eléctrica.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]

Dictamen

“[…]

* 1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumido en el inmueble del señor xxx.
  2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 987 kWh equivalentes a doscientos setenta 16/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 270.16), IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro identificado con el NIC xxx, es improcedente, y por tanto debe anularse.
  3. En vista que el señor xxx no ha cancelado el monto facturado en el suministro identificado con el NIC xxx, EEO deberá anular el documento de cobro. […]”
  4. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0318-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0161-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 notificado a las partes el día veintiuno de junio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día cuatro de julio del mismo año.

El día veintiocho de junio de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos 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 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.

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-0161-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la supuesta condición detectada por EEO, el CAU presenta las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 3 se muestra el equipo de medición con lectura de 12,052 kWh, correlativa al último ciclo de facturación, seguidamente se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante, fotografía n.° 4, sin embargo, el personal técnico de EEO detectó una supuesta línea directa con nivel de tensión a 120 voltios conectada desde la red secundaria de la distribuidora.
* Ante dicha presunción, en la fotografía antes mencionada no se observa exactamente el punto de la red secundaria de la distribuidora intervenido por una línea con nivel de tensión a 120 voltios, asimismo no muestra una trayectoria que indique la existencia de una línea adicional hacia el interior de la vivienda, ni registraron la intensidad de corriente instantánea que circulaba por dicha línea al momento de su inspección.
* Cabe aclarar que, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* Respecto a los históricos de consumo, al observar el registro mensual mostrado en la gráfica n.° 1, no existió una variación de consumo considerable antes y después del período de la supuesta condición irregular, que sustente la existencia de una línea directa y que alimenta ciertos equipos eléctricos dentro de la vivienda.
* En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, en el cual se establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene la obligación de recabar las pruebas que sustenten el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro de energía eléctrica.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]”.

En cuanto a el señor xxx, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0161-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible al usuario, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 270.16) IVA incluido.

* 1. **Análisis legal**

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

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

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto el usuario como distribuidora, 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.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad EEO, S.A. de C.V. argumentó la existencia de línea directa conectada desde la red distribución eléctrica, afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0161-CAU-23 que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2023, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0161-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 270.16) IVA incluido, que la sociedad EEO, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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.;
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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0161-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor xxx por la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 270.16) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

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.;

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.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente