**ACUERDO N.° E-0616-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día dieciséis de agosto del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticuatro de marzo del presente año, el señor xxx, usuario 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 CUATRO MIL CINCO 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4,005.70) IVA e intereses incluidos, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0308-2023-CAU de fecha doce de abril 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, indicar que se realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dos de mayo de este año.

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

Mediante memorando con referencia N.° M-0241-CAU-23 de fecha cinco de mayo 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-0371-2023-CAU de fecha once de mayo 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 diecisiete de mayo del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día trece de junio de este año.

El día diecinueve de junio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha seis de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0181-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 provista por la sociedad EEO se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 10 de marzo de 2023, detallando una supuesta condición irregular consistente en la conexión de forma directa de la acometida del usuario para un nivel de tensión de 240 voltios conectada desde la red eléctrica de distribución de EEO, tal y como se muestra a continuación:

xxx

(…)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 10 de marzo de 2023, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha mostrado fotografías con las que se demuestran que existió una conexión irregular consistente en que la acometa del usuario final estaba conectada de forma directa a la red de distribución de EEO, por lo que, el equipo medidor asociado el suministro eléctrico no registró la energía demanda en el inmueble.
* Al momento de la inspección técnica se verificó que los equipos eléctricos al interior del inmueble estaban demandando energía, la cual es evidenciada de que se estaba consumiendo energía fuera de medición, tal y como se observó en las lecturas de corriente instantáneas reportadas por la distribuidora.

En virtud de lo anterior se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y la recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia 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 del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]

Análisis de los argumentos presentados por el usuario

(…) es de señalar que, de la documentación relacionada con la falta de suministro mostrada, no se reporta que dicha acometida quedó conectada de forma directa, así como también el usuario no presentó mayor evidencia de descargo, la cual sirva para verificar dicha aseveración.

Bajo este contexto, es preciso indicar que el análisis que realiza el personal técnico del CAU de SIGET es basándose en las pruebas aportadas por ambas partes, no en análisis subjetivos o conjeturas. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas.

Es preciso indicar que de la información a la que se tuvo acceso al momento de elaborar el presente informe técnico, no se presentó ante esta Superintendencia pruebas que sustenten dicha aseveración manifestada por el usuario; por lo que esta carece de fundamento técnico con la cual pueda ser invalidada la existencia de una condición irregular reportada por EEO y en consecuencia el cobro de energía consumida y no registra en el inmueble. (…)

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 integra del resultado final de la investigación. (…)

El método por utilizar para el cálculo de la ENR será el establecido en el artículo 5.2 literal c) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará la carga no medida o registrada detallada en el censo de carga efectuado por EEO el cual fue rectificado por el CAU con base en los datos de placa propios de los equipos encontrados, como promedio mensual, el cual resultó de 3,878 kWh, y será la base para el recálculo de la energía a recuperar. (…)

El período retroactivo de recuperación corresponde a 97 días comprendidos entre el 3 de diciembre de 2022 hasta el 10 de marzo de 2023, 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 12,539 kWh, equivalente a la cantidad de tres mil cuatrocientos cincuenta 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,450.05) IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente la conexión de la acometida del servicio eléctrico de forma directa para un nivel de tensión de 240 voltios monofásico desde la red de distribución de EEO y fuera de medición, con la finalidad de evitar el registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, 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 al análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de tres mil ochocientos ochenta y uno 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,881.21) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los ciento veinticuatro 49/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 124.49) establecidos en concepto de intereses, deben rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de tres mil cuatrocientos cincuenta 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,450.05) IVA incluido, equivalente a 12,539 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-0371-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0181-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 once de julio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veinticuatro de julio de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 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-0181-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información provista por la sociedad EEO se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 10 de marzo de 2023, detallando una supuesta condición irregular consistente en la conexión de forma directa de la acometida del usuario para un nivel de tensión de 240 voltios conectada desde la red eléctrica de distribución de EEO, tal y como se muestra a continuación: (…)

En virtud de lo anterior se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y la recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia 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 del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]”

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

(…) de la documentación relacionada con la falta de suministro mostrada, no se reporta que dicha acometida quedó conectada de forma directa, así como también el usuario no presentó mayor evidencia de descargo, la cual sirva para verificar dicha aseveración.

Bajo este contexto, es preciso indicar que el análisis que realiza el personal técnico del CAU de SIGET es basándose en las pruebas aportadas por ambas partes, no en análisis subjetivos o conjeturas. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas.

Es preciso indicar que de la información a la que se tuvo acceso al momento de elaborar el presente informe técnico, no se presentó ante esta Superintendencia pruebas que sustenten dicha aseveración manifestada por el usuario; por lo que esta carece de fundamento técnico con la cual pueda ser invalidada la existencia de una condición irregular reportada por EEO y en consecuencia el cobro de energía consumida y no registra en el inmueble. (…)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0181-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la suspensión de las líneas de carga del medidor, las cuales fueron conectadas a la red de distribución e ingresaban al inmueble, evitando que el total de la energía consumida fuera registrada por el equipo de medición.

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 carga no medida 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:

* La carga no medida registrada por un valor de 3,878 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del tres de diciembre del dos mil veintidós al diez de marzo del presente año.

Dicho período fue limitado a noventa y siete días debido a que el diez de marzo de este año la distribuidora corrigió la condición que afectó el registro total de consumo de los meses de enero, febrero y marzo del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,450.05) 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.

* 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 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, el usuario 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 el usuario 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 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.

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-0181-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 suspensión de las líneas de carga del medidor y la conexión directa desde la red de distribución hacia el inmueble, evitando que se registrara el total de la energía consumida.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,450.05) 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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0181-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la suspensión de las líneas de carga del medidor, que ocasionó que no se registrada el consumo total de energía en el inmueble.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,450.05) 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-0181-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente