**ACUERDO N.° E-0642-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veinticuatro de agosto del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día doce de abril del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRES MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,216.19) 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-0338-2023-CAU, de fecha veintiuno 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, indicara que se realizaría la investigación correspondiente.

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

El día doce 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 para evidenciar la procedencia del cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0258-CAU-23, de fecha quince de mayo de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0400-2023-CAU, de fecha veintitrés de mayo 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 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 la distribuidora y a la usuaria los días veintinueve y treinta de mayo de este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días veintitrés y veintiséis de junio del presente año.

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

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veinte de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0188-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 18 de marzo de 2023, detallando una supuesta condición irregular consistente en la conexión de forma directa de la acometida eléctrica del inmueble 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 18 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 de la usuaria final estaba conectada de forma directa a la red de distribución de EEO, sin contrato de suministro suscrito por la denunciante; y por tanto, sin que un equipo medidor registrara el consumo de energía 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 evidencia 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 de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]””

Análisis del argumento presentado por la usuaria

(…) se determinó la existencia de una condición irregular, situación que no es negada por la denunciante; sin embargo, argumenta que el periodo durante el cual se consumió energía sin ser registrada fue por un total de 20 días. De lo anterior, es de hacer notar que a la fecha de la elaboración del presente informe la denunciante no presentó ninguna prueba con la cual sustente dicha aseveración, por lo que se ratifica la existencia de la condición irregular y por ende las obligaciones económicas derivadas del consumo de energía que no fue facturado.

Bajo el contexto anterior, 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 de supuestos. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y contundencia de tales pruebas. En ese sentido, la denunciante no presentó ninguna evidencia con la cual sustente que la condición irregular encontrada se limite al periodo por ella indicado. (…)

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.

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

* La distribuidora EEO asignó algunos valores a dispositivos eléctricos, que al ser verificados por el CAU se observó que presentaban diferencias notables con los valores de placa de estos, y deben de ajustarse.
* Además, la distribuidora en su censo de carga no detalló que criterio tomó para establecer las horas de uso de cada equipo eléctrico.

Por tanto, es procedente utilizar el censo de carga tomando en cuenta los equipos que se encontraron durante dicha la inspección técnica efectuada por el CAU, rectificando respecto las potencias y las horas de uso de los equipos eléctricos como se ha establecido para casos similares a este. De lo anterior, se muestra el censo de carga rectificado:

xxx

(…)

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se determina que el monto facturado por la distribuidora EEO, correspondiente a la cantidad de tres mil doscientos dieciséis 19/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,216.19) IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no registrada por la cantidad de 11,562 kWh por el período de 180 días comprendidos entre el 28 de septiembre de 2022 hasta el 27 de marzo de 2023, es procedente. (…)

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 en la conexión de la acometida del servicio eléctrico de forma directa para un nivel de tensión de 240 voltios desde la red de distribución de EEO; por tanto, la distribuidora 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 determina que la cantidad de tres mil doscientos dieciséis 19/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,216.19) IVA incluido, que la distribuidora EEO efectuó en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro a nombre de xxx, es procedente.

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 al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. […]”.

* 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0400-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0188-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 la distribuidora y a la usuaria los días veintiséis y veintisiete de julio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dieciséis y diecisiete de agosto de este año.

El día once de agosto 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, la usuaria 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-0188-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 18 de marzo de 2023, detallando una supuesta condición irregular consistente en la conexión de forma directa de la acometida eléctrica del inmueble 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 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 usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(…) se determinó la existencia de una condición irregular, situación que no es negada por la denunciante; sin embargo, argumenta que el periodo durante el cual se consumió energía sin ser registrada fue por un total de 20 días. De lo anterior, es de hacer notar que a la fecha de la elaboración del presente informe la denunciante no presentó ninguna prueba con la cual sustente dicha aseveración, por lo que se ratifica la existencia de la condición irregular y por ende las obligaciones económicas derivadas del consumo de energía que no fue facturado.

Bajo el contexto anterior, 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 de supuestos. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y contundencia de tales pruebas. En ese sentido, la denunciante no presentó ninguna evidencia con la cual sustente que la condición irregular encontrada se limite al periodo por ella indicado. (…)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0188-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea directa partiendo de la red de distribución e ingresando al interior del inmueble con el fin de consumir energía eléctrica sin que fuera registrada.

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**

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de TRES MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,216.19) IVA incluido, 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 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.
  + 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 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 del consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió energía debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0188-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 una conexión directa partiendo de la red de distribución hacia el interior del inmueble, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,216.19) 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-0188-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 conexión de línea directa por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,216.19) 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.
3. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente