**ACUERDO N.° E-0863-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día trece de noviembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día catorce de junio del presente 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 OCHOCIENTOS QUINCE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 815.94) 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-0492-2023-CAU de fecha veintiuno de junio 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 veintiséis de junio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diez de julio del mismo año.

El día diez de julio 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-0389-CAU-23 de fecha doce de julio 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–0577-2023-CAU de fecha veintiuno de julio 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 veinticuatro de julio del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintiocho de agosto de este año.

El día nueve de agosto 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 veintiséis de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0238-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 le fue requerida a la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición detectada en el suministro eléctrico en fecha 26 de mayo de 2023 con evidencias de una condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.° xxx.

Posteriormente, personal técnico de la distribuidora tomó lecturas de corrientes instantáneas en la acometida del servicio eléctrico las cuales se presentan a continuación:

Posteriormente, en fecha 29 de mayo de 2023, el personal técnico de la distribuidora ejecutó una verificación de funcionamiento al equipo medidor n.° xxx en laboratorios de EEO, tal y como se presenta a continuación.

Debido a los resultados obtenidos y mostrados en la imagen precedente, procedieron a abrir el equipo medidor, encontrando la suspensión de la señal de corriente de la fase “A”, condición que afectó el correcto registro de energía consumida en el servicio eléctrico.

Como parte de la investigación del caso, el CAU solicitó a la empresa distribuidora el equipo de medición n. ° xxx vinculado con la irregularidad bajo análisis, retirado en fecha 27 de mayo de 2023, con el objetivo de verificar y ampliar la información proporcionada por la distribuidora a través del acuerdo N.° E-0492-2023-CAU.

A continuación, se presentan fotografías capturadas por el personal del CAU relacionadas con la referida irregularidad.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023. […]

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(…) en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte fundamental 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:

* El método empleado por la distribuidora para realizar el cálculo de la ENR no será utilizado, esto debido a las inconsistencias señaladas en el apartado anterior.
* Aunado a lo anterior, la prueba de exactitud realizada al equipo de medición forma parte del método que está establecido en el artículo 5.2, literal f) del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011. Sin embargo, el cálculo del porcentaje de exactitud resultado de la prueba efectuada por la distribuidora al equipo de medición alterado no fue realizado de conformidad con los métodos para determinar el registro de porcentaje promedio. Por lo anteriormente mencionado, dicho porcentaje no es confiable.
* Bajo el contexto anterior, con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, el CAU define que el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento en mención, será el utilizado para determinar la cantidad de energía a recuperar, específicamente el promedio de los consumos registrados por el nuevo equipo medidor entre los meses de julio a septiembre de 2023, resultando por un valor de 1,134 kWh/mes para realizar el cálculo de la ENR el cual es congruente con el censo de cargas elaborado por el CAU en el cual se utilizaron los datos de placa reales de los equipos eléctricos en el inmueble y las horas de uso aplicadas para casos similares a este.
* Respecto al período retroactivo de recuperación, es necesario señalar que como anteriormente se mencionó en otro apartado del presente informe, personal técnico de EEO realizó inspección técnica el pasado 17 de marzo de 2023 debido a alto consumo, y como resultado de dicha inspección no reportaron haber encontrado ninguna condición irregular y/o anomalía en el citado inmueble.

Debido a lo anterior, el CAU determina que el periodo retroactivo al que EEO tiene derecho a recuperar corresponde a 71 días, comprendidos desde el 17 de marzo de 2023 hasta el 27 de mayo de 2023, fecha en la cual el servicio fue normalizado al realizar cambio del equipo medidor según la orden de servicio n.° xxx(…)

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la energía no registrada que EEO puede recuperar corresponde a 1,449 kWh, equivalentes a la cantidad de trescientos noventa y tres 24/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 393.24) IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en una alteración interna del equipo de medición debido a que terceros cortaron la señal de corriente de la fase “A”, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la 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 ochocientos quince 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 815.94) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR en el referido suministro, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada por 1,449 kWh, que ascienden a la cantidad de trescientos noventa y ocho 59/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 398.59) IVA e intereses incluidos, 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–0577-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0238-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 veintinueve de septiembre del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el trece de octubre de este año.

El día tres de octubre 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-0238-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que le fue requerida a la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición detectada en el suministro eléctrico en fecha 26 de mayo de 2023 con evidencias de una condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.° xxx. (…)

Debido a los resultados obtenidos y mostrados en la imagen precedente, procedieron a abrir el equipo medidor, encontrando la suspensión de la señal de corriente de la fase “A”, condición que afectó el correcto registro de energía consumida en el servicio eléctrico. (…)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023. […]”

En cuanto al 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-0238-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición xxx por medio de la desconexión de la fase A en el receptor de señal electrónica, con el fin de consumir energía que no 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga equivalente a un promedio mensual de 1,435 kWh, debido a que la distribuidora no consideró las características técnicas propias de los equipos eléctricos y las horas de uso de los equipos eléctricos utilizados para realizar el censo.

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

* El historial de consumos registrados entre los meses de julio hasta septiembre 2023 equivalente a un consumo promedio mensual de 1,134 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del diecisiete de marzo al veintisiete de mayo de este año.

Dicho período fue limitado a setenta y un días debido a que el día diecisiete de marzo de dos mil veintitrés la distribuidora realizó una inspección técnica al suministro para verificar un alto consumo y no detalló ninguna irregularidad que afectara el servicio eléctrico en el inmueble.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 398.59) 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-0238-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 xxx, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 398.59) 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-0238-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular mediante la alteración interna del equipo de medición xxx por medio de la desconexión de la fase A en el receptor de señal electrónica, con el fin de consumir energía que no era registrada por el medidor.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 398.59) 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-0238-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