**ACUERDO N.° E-0948-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día nueve de diciembre de dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciocho de julio del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 439.58) IVA e intereses incluidos, debido a 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-0601-2023-CAU de fecha diez de agosto de este año, esta Superintendencia 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 proveído, 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 otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día quince de agosto del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

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

Mediante memorando con referencia N.° M-0473-CAU-23 de fecha uno de septiembre de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0691-2023-CAU, de fecha dieciocho de septiembre 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 veintiuno de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día diecinueve de octubre del corriente año.

El día tres de octubre del presente año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos expuestos 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 noviembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0275-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:

[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

* En la fecha 27 de junio del presente año, personal técnico de la distribuidora encontró el equipo de medición con sello terminal roto y la ausencia del sello de tapa de vidrio, con humedad interna y con el disco frenado, por lo que reportaron que el equipo de medición no registraba consumo, por lo que programaron una nueva visita.
* En fecha 28 de junio de 2023, realizaron una nueva inspección, en la que registraron la corriente instantánea en la acometida de alimentación, mostrada en la fotografía 4; no realizaron verificación del funcionamiento del equipo de medición debido a que este no comunicó con el aparato de prueba.
* Procedieron a reemplazar el equipo de medición n.° xxx y lo revisaron internamente, determinando que este había sido manipulado ya que el disco estaba friccionado, es decir no giraba.
* Al respecto, al analizar las fotografías del equipo de medición retirado y presentado en la fotografía # 5, el CAU no ha detectado indicios de alteración; asimismo no existió una verificación a su funcionamiento a través de una prueba de exactitud. No obstante, al observar el estado del medidor, se establece que este presenta deterioro debido a su antigüedad, por lo que no se comprueba que exista una evidencia clara y contundente que indique la existencia de alteración atribuible al usuario.
* Aunado a lo anterior, cabe mencionar que la empresa distribuidora, al presumir que en un suministro existió una condición irregular, debe de demostrar con pruebas técnicas que argumenten que ha existido un incumplimiento por parte del usuario, tal y como se indica en el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 2023, Condición que para el presente caso no se comprueba.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no cuenta con las pruebas fehacientes que demuestren la existencia de un incumplimiento por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. (…)

No obstante lo anterior, como resultado del análisis; el CAU determina que el presente caso debe ser reclasificado como “medidor defectuoso”, por lo que es aplicable lo indicado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2023, en el cual se establece que la distribuidora podrá cobrar retroactivamente hasta un máximo de dos meses, la energía no facturada debido a desperfectos o problemas de funcionamiento en el equipo de medición. […]

**Recálculo de la energía consumida y no registrada:**

[…] A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, se establece que el monto que tiene derecho a recuperar la distribuidora EEO en concepto de energía no facturada debido a daños en el equipo de medición, asciende a la cantidad de 307 kWh equivalente a setenta y seis 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 76.44), IVA incluido. A continuación, se detalla el recálculo del CAU:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cálculo de la energía no facturada** | |
| Desde | 17/5/2023 |
| Hasta | 28/6/2023 |
| Días | 42 |
| kWh por recuperar. | 307 |
| Monto según cálculo del CAU (IVA incluido) | $ 76.44 |
| Monto cobrado por EEO, IVA incluido | $ 414.63 |
| Monto cobrado en exceso | **$ 338.19** |

[…]

**DICTAMEN**

Enconsideración a lo expuesto, y como resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario, se establece:

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son contundentemente claras ni concretas, ya que con la información que han presentado no se demuestra que en el suministro con el NIC xxx existió una condición irregular debido a manipulación del equipo de medición por parte de terceros que afectara al registro de consumo mensual en el inmueble.
2. En ese sentido, la cantidad de cuatrocientos catorce 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 414.63) IVA incluido, que EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro, más los intereses de veinticuatro 95/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 24.95), son improcedentes.
3. De acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se determina que en el presente caso ha existido una condición de desperfectos o problemas internos en el equipo de medición, y no una alteración atribuible al usuario final como lo estimó inicialmente la distribuidora EEO; por consiguiente, se reclasifica la condición a “medidor defectuoso”, por lo que procede lo indicado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente en el año 2023.
4. Por tanto, con base en el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO podrá recuperar una energía no registrada de 307 kWh, equivalente a setenta y seis 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 76.44), IVA incluido, correspondiente al período de 42 días, comprendidos entre el 17 de mayo hasta el 28 de junio de 2023. […] “
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0691-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0275-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 al usuario los días dieciséis y diecisiete de noviembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó los días treinta de noviembre y uno de diciembre del presente año.

Las partes no presentaron ninguna argumento o 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**
2. **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-0275 -CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no cuenta con las pruebas fehacientes que demuestren la existencia de un incumplimiento por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. (…)

No obstante lo anterior, como resultado del análisis; el CAU determina que el presente caso debe ser reclasificado como “medidor defectuoso”, por lo que es aplicable lo indicado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2023, en el cual se establece que la distribuidora podrá cobrar retroactivamente hasta un máximo de dos meses, la energía no facturada debido a desperfectos o problemas de funcionamiento en el equipo de medición. […]”

Por su parte, el usuario no presentó alegatos o documentos que deban ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0275-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 2022 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Dicha instancia técnica concluyó que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento, por lo que el marco regulatorio habilita a la distribuidora recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2023.

**2.1.2 Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El periodo de recuperación del 17 de mayo hasta el 28 de julio del presente año (fecha en la que se reemplazó el equipo de medición defectuoso).
* Registros de seis lecturas correctas comprendidas entre los meses de diciembre 2022 hasta mayo del presente año

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETENTA Y SEIS 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.44) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

* 1. **Análisis legal**

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

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

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y con base en ello, se logró comprobar la existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0275-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 que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETENTA Y SEIS 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.44) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

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 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.° 39-2023/GTH-ADM, del 1 de diciembre de 2023, y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas navideñas y de fin de año, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de los administrados, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

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. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0275-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 439.58) IVA e intereses incluidos.
  2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETENTA Y SEIS 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.44) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

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

* 1. Informar que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

Asimismo, se informa que las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos administrativos, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente