**ACUERDO N.° E-0024-R-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día diez de enero de dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-0721-2023-CAU de fecha veintidós de septiembre de dos mil veintitrés, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por el señor xxx en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., en el sentido siguiente:

“[…] a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS VEINTINUEVE 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 829.03) 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.  […]”

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintiocho de septiembre del año pasado.

1. El día once de octubre del año pasado, el señor xxx, presentó un escrito en el cual expuso su desacuerdo con lo establecido en el acuerdo N.° E-0721-2023-CAU, reiterando que no se consumió energía eléctrica sin que fuera registrada en el inmueble y consideró que la distribuidora ha manipulado las fotografías presentadas. Por lo tanto, solicitó que se realice una nueva inspección a fin de que se compruebe sus argumentos.
2. Por medio del acuerdo N.° E-0797-R-2023-CAU, de fecha diecisiete de octubre del dos mil veintitrés, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por el señor xxx y concedió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la sociedad EEO, S.A. de C.V., el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de octubre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora venció el siete de noviembre del mismo año.

1. El día treinta y uno de octubre del dos mil veintitrés, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual aceptó lo establecido en el acuerdo N.° E-0721-2023-CAU.
2. El día diecinueve de diciembre del año pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0312-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) Argumentos del señor xxx y b) La condición detectada en el suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

[…] **3. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR EL USUARIO**

El señor xxx en virtud de la resolución del acuerdo N.° E-0721-2023-CAU, ha presentado un recurso de reconsideración, exponiendo una serie de argumentos con respectos a varios puntos determinados en el informe técnico N.° IT-0208-CAU-23, presentado por el CAU. A continuación, se hace un resumen y análisis de los puntos más importantes, y que no fueron tratados en el informe emitido previamente en el caso.

**Argumento del usuario:**

1. “” […] RECIBI UNA NOTIFICACION EL DIA 2 DE OCTUBRE DE 2023 (E-0721-2023CAU), QUE ME ARGUMENTAN QUE EXISTIO UNA ENERGIA NO REGISTRADA EL CUAL PRESENTO LA EMPRESA EEO Y MIRE LAS FOTOGRAFIAS PARA LO CUAL LES PIDO QUE TOMEN EN CONSIDERACION EFECTUAR UNA INVESTIGACION POR QUE ES UN ABUSO DE PARTE DE LA EMPRESA YA QUE DICHO CABLE QUE SE VE AHÍ SI ESTABA EN EL LUGAR PERO NO ESTABA CONECTADO ELLOS MISMOS LO CONECTARON Y TOMARON LA FOTO Y AL FINAL ELLOS LO DEJARON HASTA CON SINTA ISLANTEAHÍ. […] ””

**Análisis del CAU:**

Respecto al comentario anterior debe indicarse que mediante el acuerdo E-0721-2023-CAU se notificó a las partes la resolución del caso, la cual fue el producto de una investigación realizada por el personal técnico del CAU, donde se analizó la información proporcionada por las partes (empresa eléctrica y usuario).

De acuerdo con la información brindada por la distribuidora resalta la fotografía n. ° 1, en esta se muestra la instalación de una línea directa conectada directamente en la acometida de la distribuidora, antes del equipo de medición, la cual ingresa al interior del inmueble con destino indeterminado, ocasionando que este no registrara la energía consumida a través de la línea directa.

En la siguiente fotografía se muestra que la distribuidora conectó bajo medición la referida línea directa, para garantizar el registro de la energía demandada a través de dicha línea.

**Argumento del usuario:**

1. “” […] CABE RECALCAL(sic) QUE SI EXISTEN 2 EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO, PERO SOLAMENTE UNO ES QUE FUNCIONA EL ORO EQUIPO HACE MAS DE 2AñOS(sic) QUE NO FUNCIONA Y ELLOS MENCIONAN QUE ESTA EL SUELO MOJADO POR USO, LO CUAL NO ES ASI Y EL AIRE RARAS VECES SE USA Y SE USA POCO TIEMPO. […] “”

**Análisis del CAU:**

A partir del análisis de la información proporcionada por la distribuidora relacionada con los hallazgos sobre el uso de los equipos de aire acondicionado. Se reitera mediante las siguientes fotografías (incluidas en el IT-0208-CAU-23), que esta ha demostrado el uso de los dos equipos que se encontraron instalados en el inmueble del señor Benítez al momento del hallazgo de la irregularidad. Por lo que se determina que dichos equipos estaban en funcionamiento, lo cual se confirma debido a la humedad mostrada en el suelo bajo los condensadores.

**Argumento del usuario:**

1. “” […] LOS CABLES QUE ELLOS ENCONTRARON AHÍ SE OCUPABA PARA LLEVAR ENERGIA A UNA CASA QUE ESTA A UNA DISTANCIA DE UNOS 200 METROS POR QUE TENIAMOS MAS DE 2 MESES ESPERANDO QUE FUERAN A CONECTAR LA LUZ PRIMERAMENTE EL ENCARGADO DE LA OBRA QUIZO LLEVAR ENERGIA DE ADENTRO DE LA CASA PERO SE ESTABAN DISPARANDO LOS DADOS Y POR ESO OPTO POR CONECTARLO DE AFUERA NOSOTROS NO SABIAMOS QUE ESTABA FUERA DEL MARCADOR DEL CONTADOR ADEMAS NO ENCONTRARON CARGA DE ENERGIA POR QUE ELLOS UTILIZABAN 2 CABLES PARA LLEVARLA Y SOLO LA UTILIZARON A LO MUCHO UNAS 2 SEMANAS. […] “”

**Análisis del CAU:**

Se advierte en el comentario anterior que el usuario confirma que se estaba utilizando una línea fuera de medición supuestamente para llevar energía a una vivienda en construcción a 200 metros de su vivienda sin que el tuviera conocimiento y que esta condición permaneció máxima dos semanas. Hasta el momento el señor xxx no ha presentado una justificación técnica que respalde el comentario anterior. Como propietario y titular del suministro es responsable de lo que ahí suceda. Por otra parte,

Menciona que no tenía conocimiento de la existencia de la línea fuera de medición, es contradictorio con lo expresado que puede asegurar que su uso fue por menos de dos semanas.

**Argumento del usuario:**

1. “” […] HBLE (*sic*) CON UN AMIGO DE LA EEO Y ME DIJO QUE EELOS CUANDO ENCUENTRAN ALGO ASI PONEN LOS QUE SE LES DA LA GANA POR ESO SEÑORES DE LA SIGET LES RUEGO ME AYUDEN A INVESTIGAR POR QUE NO SE HA ESTADO HURTANDO ENERGIA COMO ELLOS LO MENSIONAN ES UN ABUSO DE PARTE DE ESTA EMPRESA. […] “”

**Análisis del CAU:**

En este comentario se puede percibir que el señor xxx está haciendo un señalamiento directo hacia un tercero, sin haber presentado ninguna prueba que sustente dicho argumento, ya que, como se analizó previamente la condición irregular consistente en una línea directa la cual fue encontrada en la acometida de EEO la cual alimentaba el medidor xxx, asociado al suministro a nombre del señor xxx.

**Argumento del usuario:**

1. “” […] CABE RECALCAL (*sic*) QUE LLOS(*sic*) MANIPULAN LAS FOTOGRAFIAS QUE ELLOS TOMARON A SU FAVOR PARA HUNDIR MAS A LA GENTE LES RUEGO SIGAN LA INVESTIGACION Y USTEDES PUEDEN VENIR ASER LA ISNPECION A LA VIVIENDA PARA QUE COMPRUEBEN LO QUE DECIMOS ES VERDAD, BASTA DE LOS ABUSOS Y COBROS EXESIVOS DE LA EMPRESA ELECTRICA. […] “”

**Análisis del CAU:**

Respecto al señalamiento del usuario con relación a que la distribuidora manipula las fotografías a su favor se reitera que el usuario no ha presentado ninguna prueba que sustente dicho argumento. De acuerdo con la investigación realizada por el CAU la distribuidora demostró que en el suministro existió una condición irregular que consistía en la instalación de una línea directa antes del medidor, e ingresaba a la vivienda del señor xxx.

Ahora bien, al analizar los históricos de consumo observamos que una vez corregida la condición irregular el suministro presentó un patrón de consumo similar al registrado previamente. Esto no garantiza que en el suministro no se haya estado consumiendo energía fuera de medición. El referido comportamiento pudo deberse a una reducción de la carga o al cambio en las horas de uso.

Conforme el análisis realizado, el CAU reitera que efectivamente se ha tenido toda la evidencia necesaria que muestra de forma fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro del usuario, mediante las cuales emitió su posición y dictamen respecto al cobro en el informe emitido previamente.

Es importante aclarar que, previamente en el informe técnico N.° IT-0208-CAU-23 se demostró que la condición irregular encontrada por la distribuidora estaba relacionada con el suministro del señor xxx con NIC xxx, siendo el responsable de lo que suceda con dicho suministro independiente de quien se estaba beneficiando de la energía eléctrica que fluía por la línea fuera de medición conectada en la acometida del suministro. Esta condición ocasionaba que una parte de la energía eléctrica consumida en el inmueble era derivada directamente a través de la línea directa y no era registrada por el equipo de medición.

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.

La labor investigativa de SIGET no sólo valora las pruebas de la distribuidora sino también las que oportunamente presente el usuario; sin embargo, para el presente caso los argumentos presentados por este no muestran de forma clara y contundente que la condición irregular encontrada por la distribuidora tuviera su origen en otro inmueble o en otro suministro, ni que la EEO alterara las condiciones o las fotografías para inculparlo.

Por tanto, en lo que respecta a los argumentos presentados por el usuario con fecha 11 de octubre de 2023, el CAU considera que este no presentó pruebas de descargo que sustente sus argumentos para que esta superintendencia modifique lo dictaminado en el informe técnico N.° IT-0208-CAU-23. […]

**4) CONCLUSIONES**

[…]

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue requerida a las partes a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2023.
2. Con base en el análisis de la información provista por la distribuidora y la recabada en inspección técnica in situ realizada por el personal del CAU, con respecto a la denuncia interpuesta por el señor xxx en contra de la sociedad EEO S.A. de C.V., se establece que este no ha presentado nuevas pruebas que respalden sus argumentos y que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.° IT-0208-CAU-23 que rindió previamente a la superintendencia. […]”
3. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
4. **MARCO NORMATIVO**

**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. 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.D. 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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

1. **ANÁLISIS** 
   1. **Sobre los argumentos planteados en recurso interpuesto por el señor xxx**
   2. **Condición encontrada en la acometida del suministro**

Este punto fue abordado en el informe técnico N.° IT-0312-CAU-23, concluyendo que, en las fotografías aportadas por la distribuidora vinculadas a la inspección técnica efectuada el 17 de abril de 2023, se observa la conexión de una línea directa a 120 voltios en la acometida eléctrica, la cual ingresa a la vivienda y a través de la cual se consume energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición.

La condición irregular indicada se observa en la imagen siguiente:

En ese orden, es preciso recalcar que el usuario no aportó ninguna prueba adicional que pudiera ser analizada, por lo que se mantiene dicho hallazgo.

* 1. **Funcionamiento y uso de los equipos de aire acondicionado**

En los informes técnicos N.° IT-0208-CAU-23 e IT-0312-CAU-23, el CAU concluyó que la distribuidora en la inspección técnica realizada el 17 de abril de 2023, comprobó que los equipos de aire acondicionado eran usados en el suministro, mediante las fotografías siguientes:

Asimismo, el usuario no presentó ninguna prueba técnica que permita acreditar la falta de funcionamiento de los equipos de aire acondicionado y el tiempo de uso de los mismos.

En ese orden, es preciso recalcar que se mantiene dicho hallazgo, en el sentido que los equipos de aire acondicionado forman parte de la carga eléctrica que era alimentada por la línea fuera de medición conectada en la acometida.

* 1. **Uso de la línea fuera de medición encontrada en el suministro**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0312-CAU-23, señaló que el usuario no aportó ninguna prueba técnica que permitiera verificar que la línea fuera de medición fue utilizada durante dos semanas para proveer energía a una vivienda en construcción que se encontraba a 200 metros de distancia del inmueble. Además, indicó que dicho argumento es contradictorio pues el usuario también señaló en el recurso presentado que desconocía la existencia de la conexión de la línea fuera de medición.

Debe indicarse que con base en la normativa sectorial el titular del suministro es el responsable que la acometida y el equipo de medición del servicio eléctrico no sea manipulado con el objetivo de afectar el registro correcto de la energía consumida en el inmueble.

En ese orden, debe confirmarse que la condición irregular consistente en una línea directa estaba siendo utilizada para que no se registrara el consumo correcto de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx y además corresponde mantener el tiempo de recuperación de energía no registrada comprendida entre los días diecinueve de octubre de dos mil veintidós y diecisiete de abril de dos mil veintitrés.

En conclusión, el presente argumento del usuario debe declararse sin lugar.

* 1. **Solicitud de inspección por parte SIGET para la verificación del caso**

Sobre el argumento del señor xxx relacionado a que se realice una inspección para que se verificara el uso de la carga instalada y las condiciones de funcionamiento del servicio, debe exponerse lo siguiente:

El Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, determina lo siguiente:

(…) **4.2.3.** Una vez realizada la inspección se elaborará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, cuyo formato es un anexo que forma parte integrante de este procedimiento. En dicha acta, se deberán describir las condiciones encontradas en la inspección, y todas las pruebas que contribuyan a comprobar la condición encontrada: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes.

Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, dentro del presente procedimiento, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada. (…)

(…) **4.2.5.** En los casos en que la empresa distribuidora se encuentre frente a un caso de línea intercalada, directa o en derivación, que origine que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo real de la energía consumida; ésta podrá efectuar la diligencia de inspección y levantar el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, debiendo constar tal hecho en ésta.

Además, debe recopilar todas las pruebas, fotografías y material correspondiente del hallazgo encontrado y remitir tal documentación a la SIGET, cuando ésta lo requiera. (…)

(…) **5.2.** Los cálculos de estos consumos, deberán basarse en los siguientes elementos: (…)

c) Carga no medida o registrada; (…)

h) Cualquier otra condición que sea relevante del cálculo de recuperación; o,

i) En caso de no contar con los elementos descritos, utilizar censo de carga instalada. (…)

De las anteriores disposiciones se desprende que la distribuidora durante la inspección técnica en la cual considere que existen elementos que indiquen que existe un incumplimiento contractual por parte del usuario (condición irregular), debe recopilar todas las evidencias técnicas para establecer la existencia de dicha condición subestándar y determinar la energía que no fue registrada.

Aplicando lo anterior al presente caso, es preciso exponer que el momento oportuno para que la distribuidora recopilara las pruebas técnicas, pertinentes y útiles, con base en la normativa sectorial, es la inspección técnica en la cual determinaron la existencia de una condición irregular en el suministro, es decir, la inspección efectuada el 17 de abril de 2023.

En dicha inspección la distribuidora recopiló pruebas que fueron introducidas en la tramitación del procedimiento del reclamo y una vez analizadas el CAU en el informe técnico N.° IT-0208-CAU-23, concluyó lo siguiente:

* Se demostró la alteración de la acometida del servicio eléctrico, consistente en la conexión de una línea directa a 120 voltios.
* La línea directa ingresaba al interior del inmueble, afectando el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro; por tanto, la condición irregular encontrada produjo que el equipo de medición no reflejara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, incluidos los 2 equipos de aire acondicionado.

Ahora bien, en cuanto a la realización de una inspección corresponde indicar que de conformidad a sus facultades de investigación, la Superintendencia a través del CAU, tiene la competencia para realizar una evaluación técnica de los hechos controvertidos en el procedimiento y determinar con base a una prueba fehaciente, si existió o no la condición irregular atribuida al usuario.

En ese sentido, debe establecerse que el CAU analizó las pruebas presentadas por la sociedad EEO, S.A. de C.V. concluyendo que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular que afectó el correcto registro de la energía.

En este punto es pertinente señalar que el día 28 de julio de 2023, personal técnico del CAU de la SIGET realizó inspección en el suministro verificando la carga eléctrica instalada y las condiciones de funcionamiento del servicio, por lo cual no es conducente efectuar una segunda inspección, debido a que a la fecha han existido modificaciones, entre ellas, la condición detectada por la distribuidora consistente en una conexión directa en la acometida ya no existe por haber sido corregida el día 17 de abril de 2023.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0312-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente adoptar el dictamen de dicho informe y, en consecuencia, confirmar el acuerdo N.°   E-0721-2023-CAU, relacionado a que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de la energía eléctrica.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar al señor xxx la cantidad de OCHOCIENTOS VEINTINUEVE 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 829.03) 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. **RECURSO**

En cumplimiento de los artículos 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de apelación puede ser interpuesto en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo.

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Confirmar el acuerdo N.° E-0721-2023-CAU, emitido el día veintidós de septiembre de dos mil veintitrés.
2. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0312-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente