



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0697-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día tres de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticinco de abril del presente año, la señora ---, usuaria del suministro identificado con el NIC ---, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS DIECISÉIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 816.06) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Mediante el acuerdo N.º E-0351-2024-CAU, de fecha seis de mayo 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 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veinticuatro de mayo de este año, el ingeniero ---, 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.º M-0388-CAU-24, de fecha tres de junio del presente 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.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0467-2024-CAU, de fecha veinticuatro de junio 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 --- 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 ocho y diez de julio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días nueve y trece de agosto de este año.

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

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha seis de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0217-CAU-24, 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:

(...)

(...)

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que, según criterio de la empresa distribuidora, afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, de acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se presentan las fotografías y observaciones.

- El 18 de marzo de 2024, personal técnico de la empresa EEO detectó indicios de manipulación en el equipo de medición identificado con el n.º ---, procedieron a registrar la intensidad de corriente en ambas fases, obteniendo los resultados mostrados en la siguiente fotografía.
- Procedieron a retirar el referido equipo en el que observaron que los sellos de seguridad presentaban alteraciones, asimismo, residuos de pegamento en el contorno de la tapa, tal como se muestra a continuación.

- Como consecuencia de lo anterior, procedieron a reemplazar el medidor y llevarlo al laboratorio de la distribuidora para su debida verificación del funcionamiento. En fecha 21 de marzo de 2024, a través de una prueba de exactitud, se obtuvo un registro de porcentaje promedio de 48.75 %; dicho valor está fuera del límite permitido por la Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. De lo anterior se presenta en la siguiente fotografía.

- Procedieron a verificar internamente el referido equipo, detectando que la señal de corriente de la fase "B" había sido anulada. Y, como prueba de lo anterior, la empresa EEO proporcionó la fotografía # 6, que se muestra a continuación.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



- Es importante señalar que, la condición comprobada en el equipo de medición y el porcentaje de desviación obtenido a través de la prueba de exactitud, muestran que la corriente que demandaban los equipos eléctricos que estaban vinculados con la línea intervenida no era registrada; sin bien es cierto, la distribuidora no detalló la distribución de las cargas internas en el inmueble, dicha condición afectaba el consumo mensual del suministro 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 de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2024. [...]

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 íntegra del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

(...)

- Por tanto, el CAU procederá a efectuar la rectificación del cálculo presentado por la distribuidora tomando en consideración las observaciones antes mencionadas, de tal manera que se utilizará el valor del censo de carga obtenido durante la inspección in situ, y que ha sido presentado en la tabla n.º 1.
- El período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 20 de septiembre de 2023 hasta el 18 de marzo de 2024, fecha en la que se corrigió la irregularidad.

A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, se establece que el monto determinado por la distribuidora EEO en concepto de energía no registrada que asciende a la cantidad de 3,103 kWh, equivalentes a ochocientos dieciséis 06/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 816.06) IVA incluido, es procedente. (...)

Dictamen:

[...]

- a) 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 a nombre de --- con NIC ---, consistente en la anulación de la señal de corriente de la fase "B" siendo esto una alteración interna en el equipo de medición con la finalidad de evitar el registro total 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.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 3,103 kWh, equivalentes a ochocientos dieciséis 06/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 816.06) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de ENR, es correcta y procede.
- c) Respecto al cobro en concepto de intereses determinado por la sociedad EEO que asciende a la cantidad de cincuenta y dos 41/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 52.41); el CAU ha verificado el referido cálculo, determinando que dicha cantidad debe de rectificarse. Por tanto, la distribuidora tiene derecho a recuperar la cantidad de veintiséis 86/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 26.86). [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0467-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0217-CAU-24 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 nueve y diez de septiembre del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintitrés y veinticuatro del mismo mes y año.

El día diecinueve de septiembre 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, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

B. SENTENCIA

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

1. 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 2024

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.

2. ANÁLISIS

2.1. 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 ---

El CAU en el informe técnico N.º IT-0217-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que, según criterio de la empresa distribuidora, afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, de acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se presentan las fotografías y observaciones.

(...)

- Procedieron a verificar internamente el referido equipo, detectando que la señal de corriente de la fase “B” había sido anulada. Y, como prueba de lo anterior, la empresa EEO proporcionó la fotografía # 6, que se muestra a continuación.

(...)

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 de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2024. [...]

Por su parte, la señora --- no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0217-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º --- consistente en la desconexión de la fase B, generando que no se registrara correctamente la energía eléctrica consumida en el inmueble.

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 2024 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 ratificó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS DIECISÉIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 816.06) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más VEINTISÉIS 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 26.86) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

2.2. 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 condición irregular en el suministro de energía con NIC ---.

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 2024 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0217-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS DIECISÉIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 816.06) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más VEINTISÉIS 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE

AMÉRICA (USD 26.86) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

4. 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.º IT-0217-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una manipulación del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS DIECISÉIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 816.06) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más VEINTISÉIS 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDO DE AMÉRICA (USD 26.86) en concepto de intereses conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.
- c) Notificar este acuerdo a la señora --- y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente