



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0724-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día dieciocho de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintidós de abril del presente año, el señor --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 468.68) 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 ---.

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-0336-2024-CAU, de fecha dos 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 ocho de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintitrés del mismo mes y año.

Respecto de lo anterior, consta en los registros de esta Superintendencia que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no respondió el requerimiento realizado por medio del acuerdo N.º E-0336-2024-CAU.

Por medio del acuerdo N.º E-0429-2024-CAU, de fecha siete de junio de este año, esta Superintendencia concedió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. un plazo adicional de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese acuerdo, para que presentara la información técnica requerida en el acuerdo N.º E-0336-2024-CAU, junto a los argumentos y posiciones relacionados al referido reclamo.

El referido 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 tres de julio de este año.

Los días veinticinco y veintiocho de junio del presente año, el ingeniero ---, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó escritos por medio de los cuales 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 veintisiete de junio 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.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0516-2024-CAU, de fecha once de julio del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC --- 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 dieciséis de julio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día diecinueve de agosto del presente año.

El día ocho de agosto de este 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.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha trece de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0231-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo y d) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...]

Seguidamente, se observa que el conductor negro de fase se empalma a otros dos conductores de color azul y que posteriormente al darle seguimiento a la trayectoria se conectan nuevamente a otro único conductor negro e ingresa a tubo poliducto, tal y como se muestra a continuación:

La distribuidora presentó un video mediante el cual se observa el supuesto recorrido de la línea directa la cual ingresa ducto el cual desciende a nivel de piso, y según análisis del personal de EEO se desplaza de forma subterránea por el terreno de la vivienda vecina.

De acuerdo con el análisis presentado en el video por la distribuidora, este ducto indicado en las fotografías previas aparece saliendo de polín encajuelado que sirve de soporte de techo de la vivienda del señor ---, Sin embargo, sobre



lo anterior no muestran de forma clara y precisa que efectivamente estos dos puntos tengan relación y una trazabilidad física.

De acuerdo con lo indicado por EEO, los dos conductores que se encontraron desconectados y encintados en la entrada de la vivienda del señor --- son los pertenecientes a la línea directa encontrada en la acometida de la casa vecina, sin mayor respaldarlo con información o prueba técnica que lo sustente.

De las pruebas presentadas por la distribuidora, referentes a la condición detectada por EEO en fecha 17 de abril de 2024, se puede determinar lo siguiente:

(...)

- De las evidencias se puede observar la existencia de una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 120 voltios encontrada en la vivienda contigua a la del denunciante; sin embargo, EEO no presentó pruebas contundentes que indique de forma clara que efectivamente hay relación entre dicho conductor fuera de medición y las instalaciones eléctricas del suministro del señor ---.
- Cabe destacar que EEO pudo haber realizado acciones técnicas con las cuales poder determinar si los conductores en referencia que se encontraron encintados al interior de la vivienda del señor --- estaban relacionados con la línea directa encontrada en la acometida de la vivienda vecina, sin embargo, con la evidencia recabada se quedó limitada a una presunción parte de EEO, sin mostrar alguna documentación que respalde el cobro de ENR.

En ese sentido, EEO pudo haber realizado una serie de acciones técnicas para determinar que la línea directa encontrada en la casa vecina era la que se asocia en la vivienda del denunciante, tales como:

- Una medición de voltaje en la supuesta línea directa al interior del inmueble del denunciante, y con esto verificar que dicho conductor estaba energizado.
- En caso de haber encontrado voltaje, pudieron haber conectado a dicha línea directa una carga conocida, y de esta forma determinar que la corriente demandada por dicha carga fuese la misma que estaba fluyendo por la línea directa en la conexión de la acometida de vivienda vecina, y con esto evidenciar que efectivamente que la línea directa llegaba a la vivienda del denunciante.
- Al realizar la desconexión de la línea directa en la acometida vecina, pudieron haber unido ambos conductores que la conformaban y consecutivamente realizar prueba de continuidad en el supuesto extremo al interior de la vivienda del denunciante, y con esto demostrar que efectivamente se trata del mismo circuito.

Cabe destacar que en los fragmentos del video tomados por EEO y mostrados en el presente informe, no es posible establecer que dichos tramos de poliducto al interior del terreno del vecino sean parte de la trayectoria de una supuesta línea directa utilizada en la casa anexa.

Así mismo, la distribuidora no presentó evidencia contundente del punto de ingreso del poliducto asociado a la línea directa en el lindero de terreno del vecino ni al interior de la propiedad del señor ---, y con esto establecer de forma clara y precisa el lugar por el cual efectivamente ingresaba la supuesta línea directa; así mismo se desconoce si dicho poliducto subterráneo encontrado en donde el vecino tenga derivaciones, lo cual genera incertidumbre sobre la trayectoria real y continua de la línea directa que indica EEO que supuestamente ingresaba a la vivienda del denunciante.

El actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado con una ENR apegado a una situación y dato real y contundente.

En ese mismo orden, se indica en los artículos 4.2.3 y 4.2.5 el Procedimiento contenido en el acuerdo N.º E-283-2011 que, además de describir las condiciones encontradas, la empresa distribuidora debe presentar pruebas fotográficas y/o video en forma magnética, registro de cargas y cualquier otra que consideren pertinentes para comprobar la condición encontrada.

En resumen, de las fotografías y videos presentados por EEO se puede apreciar claramente que el suministro con NIC --- se encuentra instalado en una propiedad independiente a la vivienda donde fue encontrada la condición irregular, relacionada con una línea directa.

Por lo tanto, el cobro realizado por la distribuidora en concepto de energía no registrada no corresponde al referido suministro ya que la condición irregular se encontró en otra propiedad y no se presentaron evidencias relacionadas a que dicho suministro se estuviera beneficiando de dicha condición.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no sustentó debidamente con evidencias claras que la condición irregular encontrada en un inmueble cercano estuviera beneficiando al suministro del señor --- e identificado con el NIC ---; es decir, las pruebas aportadas no demuestran que la condición irregular encontrada por la distribuidora esté vinculada al suministro del denunciante. Por lo tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente.

[...]

Dictamen:

[...]

- a) El CAU de SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad EEO no demuestran que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con una línea fuera de medición, ni que el suministro se haya beneficiado con un consumo de energía sin ser registrada debido a la condición encontrada en la vivienda contigua; por lo tanto, la irregularidad asociada al suministro en referencia alegada por la empresa distribuidora no es procedente.
- b) Conforme al análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de cuatrocientos sesenta y ocho 68/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 468.68) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR por un total de 1,800 kWh; así también el monto de treinta 11/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 30.11) en concepto de intereses por condición irregular en el suministro en referencia, son improcedentes y debe anularse.

[...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0516-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0231-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 las partes el día veinte de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día cuatro de octubre del presente año.

El día ocho 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.

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-0231-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] las fotografías y videos presentados por EEO se puede apreciar claramente que el suministro con NIC --- se encuentra instalado en una propiedad independiente a la vivienda donde fue encontrada la condición irregular, relacionada con una línea directa.

Por lo tanto, el cobro realizado por la distribuidora en concepto de energía no registrada no corresponde al referido suministro ya que la condición irregular se encontró en otra propiedad y no se presentaron evidencias relacionadas a que dicho suministro se estuviera beneficiando de dicha condición.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no sustentó debidamente con evidencias claras que la condición irregular encontrada en un inmueble cercano estuviera beneficiando al suministro del señor --- e identificado con el NIC ---; es decir, las pruebas aportadas no demuestran que la condición irregular encontrada por la distribuidora esté vinculada al suministro del denunciante. Por lo tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente.

[...]"

Por otra parte, el señor --- y la empresa distribuidora no presentaron elementos probatorios en la etapa de alegatos finales que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0231-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en línea directa conectada en acometida, y que la energía eléctrica que se estuvo demandando fuera de medición estaba siendo utilizada por personas que habitan en la casa contigua y no por el titular del suministro identificado con el NIC ---.

Por lo tanto, la distribuidora deberá realizar las gestiones de cobro a la persona que reside en dicho inmueble durante el período en que se cometió la condición irregular y no al señor ---.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible al usuario, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada al señor ---.

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 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.
- En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
- Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad EEO, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento se comprobó que la condición irregular y el consumo de energía eléctrica sin registrarse fue utilizada por vecinos del señor ---.

Debe establecerse 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0231-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 --- no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario, y que la energía eléctrica que se estuvo demandado fuera de medición estaba siendo utilizada por personas que habitan en casa contigua y no por el titular de dicho suministro.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S. A. de C. de C.V., deberá realizar las gestiones de cobro a la persona que reside en dicho inmueble.

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-0231-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que la condición irregular encontrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V. fue comprobada por el CAU, debiendo definirse que la línea directa estaba conectada en acometida del servicio eléctrico de la casa contigua a la del señor ---.

Debido a lo anterior, la sociedad EEO, S. A. de C. de C.V., deberá realizar las gestiones de cobro a la persona que reside en dicho inmueble conforme a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor --- por la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 468.68) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- c) La sociedad EEO, S. A. de C. de C.V., deberá realizar las gestiones de cobro a la persona que utilizó la energía eléctrica para beneficio propio.
- d) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente