**ACUERDO N.° E-0044-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veinte de enero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciocho de junio de dos mil dieciocho, la señora +++, en representación de la señora +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,655.53) 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:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-169-2018-CAU, de fecha veinte de julio de dos mil dieciocho, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ los días treinta y uno de julio y siete de agosto de dos mil dieciocho, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora venció el tres de agosto del mismo año.

El día nueve de agosto del año dos mil dieciocho, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual solicitó prórroga de seis días para presentar la información requerida.

El día diecisiete de agosto del año dos mil dieciocho, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., manifestó que mediante inspección técnica realizada en el suministro identificado con el NIC +++ se encontró medidor con terminales de acometida deteriorados por falso contacto, y el servicio se encontraba directo, por lo que realizaron el cobro respectivo de conformidad con el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables al Consumidor Final.

Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registro de sellos instalados en medidor +++.
* Copia de órdenes de servicio número +++.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario.

Mediante el memorando N.° CAU-207-18-JV, de fecha treinta y uno de agosto del año dos mil dieciocho, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-226-2018-CAU, de fecha diecisiete de septiembre de dos mil dieciocho, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada en el suministro identificado con el NIC +++, de conformidad al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ el día veinticuatro y veinticinco de septiembre del año dos mil dieciocho, respectivamente.

El día veintisiete de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-340-+++-CAU, en el que realizó un análisis, entre otros, 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:

Evaluación y análisis de la información

“[…] Con fecha 04 de enero de 2019, con el propósito de obtener la información detallada relacionada con la problemática planteada por las partes, el personal de este Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó una inspección técnica al lugar en donde se encuentra instalado el servicio eléctrico objeto de análisis, cuyos resultados se presentan a continuación:

En las siguientes fotografías, se puede apreciar las condiciones encontradas en el servicio en referencia.

+++

Se realizó un levantamiento de carga utilizada en ese momento en el +++ donde se encuentre instalado el suministro en análisis, actualmente la infraestructura es utilizada para +++, la mayor parte de su carga son los +++, tal como se desglosa en la tabla n.° 1.

**+++**

Histórico de consumo:

+++

Determinación de la supuesta condición en el suministro:

“[…] Con base en la información proporcionada por las partes y la recopilada durante el transcurso de esta investigación, se establece lo siguiente:

En escrito presentado por la empresa distribuidora en respuesta a lo requerido en el acuerdo E-169-2018-CAU, manifestó que el cobro de energía no facturada aplicado al suministro en bajo análisis se debió a que en inspección técnica realizada bajo la orden de servicio n ° +++, se encontró medidor con terminales de acometida derretidos por falso contacto en razón de lo anterior la distribuidora realizó el referido cobro de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumido, del Pliego Tarifario vigentes para el año 2018, que da derecho a la distribuidora a recuperar retroactivamente hasta un máximo de dos meses de energía no facturada por fallas propias del equipo de medición.

En el escrito presentado por la señora ++++ indica que con fecha el día 14 de Abril de 2018, día en que se llevó a cabo la apertura el negocio, se produjo una falla en el equipo de medición quemándose la acometida y generando la suspensión del suministro de energía, por lo que notificó del problema a la empresa eléctrica y estos acudieron a solventar la falta de suministro y conectaron el servicio de forma directa para que siguiera funcionado el negocio.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2018 en donde se establece que en caso de existir algún problema debido al funcionamiento por desperfectos o problemas en el equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculado sobre la base del promedio de consumo de los últimos seis meses de facturación correcta […]”.

Determinación de la energía consumida y no facturada:

“[…]En el presente caso la energía no facturada que ha estimado la empresa distribuidora EEO utilizando el valor obtenido con base en el registro de dos lecturas, es inaceptable, ya que representa un período demasiado corto para efectos del cálculo de la ENF, ya que este método de cálculo que no es el determinado el art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor, del pliego tarifario vigente para el año 2018, que determina que dicho cálculo se realizara, con base al promedio del consumo histórico del suministro de los últimos seis meses de facturación correcta […]”

Dictamen:

“[…]  Enconsideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación se determina lo siguiente:

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, que consistía en la conexión de forma directa del suministro.
2. Por lo que, la cantidad que ha sido cobrada por EEO, de dos mil seiscientos cincuenta y cinco 53/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,655.53) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, es improcedente.
3. No obstante lo anterior, de acuerdo al análisis efectuado por el CAU, se determina que el presente caso está asociado a la existencia de un desperfecto o problema interno en el equipo de medición, y se deberá de considerar como ha sido determinado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2018.
4. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de un mil setecientos ochenta y uno 97/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,781.97) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada por medidor con fallas internas. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada […]”
5. **SENTENCIA**
6. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
7. **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. aplicable para el año 2018.**

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

“Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

**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. **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 realizar 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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico IT-340-+++-CAU el CAU expone lo siguiente:

“En el informe técnico remitido por la sociedad EEO, S.A. de C.V. se estableció que el equipo de medición se dañó debido a condiciones técnicas en su base del medidor y a la carga demandada por el usuario, por lo que procederían a efectuar el cobro de energía no registrada de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2018 en donde se establece que en caso de existir algún problema debido al funcionamiento por desperfectos o problemas en el equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculado sobre la base del promedio de consumo de los últimos seis meses de facturación correcta.

Debido a lo anterior y el análisis de los documentos recopilados en el expediente, el CAU estableció que el cobro efectuado por la distribuidora a la usuaria por la cantidad DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,655.53) IVA incluido, se debió a problemas en el equipo de medición y no por una condición irregular.

En cuanto a la usuaria, cabe aclarar que se tomaron en cuenta para el análisis los argumentos relacionados a la falla del suministro y la instalación del nuevo equipo de medición, así como los equipos que la usuaria alega que tenía en el inmueble. Con base en las pruebas analizadas, los argumentos de la usuaria y el análisis del censo de carga con respecto al histórico de consumo, el CAU concluyó que lo que existió en el presente caso fue un desperfecto o problema interno en el equipo de medición, y no una condición irregular atribuida a la usuaria.

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

El CAU de la SIGET indicó que el período utilizado por la empresa distribuidora de tres días después de corregida la condición irregular es inaceptable por incumplir con los parámetros técnicos establecidos para tal efecto.

Por lo tanto, realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* + El período para la recuperación de la energía consumida y no facturada es de treinta y cuatro días comprendidos entre el catorce de abril hasta el dieciocho de mayo, del año dos mil dieciocho.
  + El consumo promedio registrado correspondiente al período comprendido entre los meses de julio a diciembre del año dos mil dieciocho.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y UNO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,781.97) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**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 usuaria, 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 tanto usuaria como distribuidora, 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 un problema en el equipo de medición 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 un periodo de dos meses.
* 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 problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el 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 la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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-340-+++-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó que el equipo de medición presentó un problema de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y UNO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,781.97) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-340-+++-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ 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 UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y UNO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,781.97) IVA incluido, en concepto de energía no registrada de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2018.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-340-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET, y

1. Notificar este acuerdo a la señora +++, en representación de la señora +++, y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar el IT-340-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente