**ACUERDO N.° E-0187-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día cinco de marzo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días siete y diez de octubre del año dos mil veintitrés, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,479.05) IVA e intereses incluidos, 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 xxx.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-0821-2023-CAU, de fecha treinta de octubre del dos mil veintitrés, 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 uno de noviembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciséis de noviembre del año pasado.

El día dieciséis de noviembre del año dos mil veintitrés, el ingeniero xxx, 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.° M-0649-CAU-23, de fecha diecisiete de noviembre del año pasado, 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.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0911-2023-CAU, de fecha veintisiete de noviembre del dos mil veintitrés, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC xxx y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día treinta de noviembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo probatorio finalizó el día cuatro de enero del presente año.

El día doce de diciembre del año dos mil veintitrés, 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.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintitrés de enero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0029-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:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro con NIC xxx, en fecha 22 de septiembre de 2023, detallando la supuesta condición irregular relacionada con la suspensión de la fase “A” de la acometida del servicio eléctrico, y que según la empresa distribuidora esta alteración fue realizada por terceras personas con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

(…)

De las pruebas presentadas en relación con la condición detectada por EEO el 22 de septiembre de 2023, que consiste en una alteración en la acometida del servicio eléctrico debido a la suspensión de la fase "A" antes de ingresar a la bornera de entrada del equipo de medición, es necesario destacar lo siguiente:

(…)

* En la fotografía n.° 9, se evidencia una alteración en la acometida del suministro de la denunciante; debido a la suspensión de la fase "A" desde la fuente se simula como si estuviera correctamente conectada mediante un trozo de manguera; dicha condición fue detectada por el personal de EEO después de retirar las cintas aislantes de los cables.

Es preciso indicar que, el CAU realizó el estudio de las características del medidor de energía eléctrica instalado en el suministro, destacándose que, al verificar el manual de éste, el cual fue obtenido de la información publicada por el fabricante, se evidencia que la condición antes descrita (suspensión de fase “A” de la fuente de alimentación), afecta los registros de consumo debido a las características propias de construcción.

(…)

Por tanto, con base en las pruebas presentadas relacionadas a la alteración de la acometida del suministro bajo análisis, detectada por EEO en fecha 22 de septiembre de 2023, se determina que, existió una condición irregular consistente en la suspensión de la fase “A” de la acometida del suministro. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]

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 lo tanto, con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, es recomendable emplear el método de censo de carga instalada establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011. De tal manera que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado por el CAU que fue de 618 kWh, mostrado en la tabla n.° 2.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 94 días, comprendidos entre el 20 de junio (fecha de conexión del servicio eléctrico) hasta el 22 de septiembre de 2023.

Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 1,699 kWh, equivalente a la cantidad de cuatrocientos treinta y ocho 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 438.05) IVA incluido, (…)

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora demuestran que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en una alteración en la acometida del suministro eléctrico, debido a la suspensión de la fase “A” de la fuente de alimentación, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue 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.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de mil cuatrocientos treinta y dos 11/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,432.11) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los cuarenta y seis 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 46.94) establecidos en concepto de intereses, deben de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía no registrada asciende a la cantidad de cuatrocientos treinta y ocho 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 438.05) IVA incluido, correspondiente a 1,699 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de seis 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 6.44) en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023 […]”
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0911-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0029-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 cinco de febrero del presente año, por lo que el plazo finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día doce de febrero 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.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

1. **ANÁLISIS**
   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 xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0029-CAU-24, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro con NIC xxx, en fecha 22 de septiembre de 2023, detallando la supuesta condición irregular relacionada con la suspensión de la fase “A” de la acometida del servicio eléctrico, y que según la empresa distribuidora esta alteración fue realizada por terceras personas con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

Por tanto, con base en las pruebas presentadas relacionadas a la alteración de la acometida del suministro bajo análisis, detectada por EEO en fecha 22 de septiembre de 2023, se determina que, existió una condición irregular consistente en la suspensión de la fase “A” de la acometida del suministro. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]”

En cuanto a la señora xxx, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0029-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión de la fase A, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada 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 2023 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 no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo promedio mensual de 1,943 kWh, debido que incorporó cargas eléctricas que no corresponden al suministro.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 618 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del veinte de junio al veintidós de septiembre del año dos mil veintitrés.

Dicho período fue limitado a noventa y cuatro días, debido a que la distribuidora el día veinte de junio de dos mil veintitrés realizó la conexión del suministro.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 438.05) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SEIS 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6.44) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

* 1. **Análisis legal**

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

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

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

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

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando 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 2023 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0029-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 xxx se comprobó una condición irregular consistente en la suspensión de la fase A del servicio.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 438.05) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SEIS 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6.44) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

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-0029-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión de la fase A, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
  2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 438.05) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SEIS 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6.44) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0029-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente