



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0390-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintidós de mayo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día diecinueve de diciembre del año dos mil veintitrés, el señor xxx, usuario final del suministro identificado con el NIC xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 147.12) 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.

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-0013-2024-CAU, de fecha ocho de enero del presente 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 la distribuidora y al usuario los días diecisiete y dieciocho de enero de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día treinta y uno de enero del presente año, 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.º M-0089-CAU-24, de fecha uno de febrero 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-0120-2024-CAU, de fecha doce de febrero 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.

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.



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 veinte de febrero de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día diecinueve de marzo del presente año.

El día dieciocho de marzo del presente 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 diecisiete de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0096-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:

[...]

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

- En la fecha 27 de noviembre del 2023, el personal técnico de la distribuidora determinó en la inspección la existencia de una supuesta línea directa con un nivel de tensión a 120 voltios, conectada en la acometida de EEO, antes del equipo de medición; sin embargo, en la fotografía # 4, provista por la distribuidora y con la cual se ha pretendido demostrar la supuesta condición irregular, no se identifica cuál es la línea directa y en qué punto de la acometida de EEO se encuentra conectada, ya que solamente se observa cables sujetos a un aislador de tensión.
- En la prueba fotográfica y videos proporcionados por la distribuidora no se observa ninguna evidencia de la conexión del referido cable en la acometida de alimentación; además, la empresa distribuidora no realizó las acciones necesarias para registrar la intensidad de corriente en la supuesta línea directa, con lo cual se pudiera evidenciar la existencia de una condición irregular. Si bien es cierto, en los videos se muestra que una persona al interior de la vivienda hala un cable, sin embargo, al momento que ingresaron a la vivienda no evidenciaron alguna trayectoria o prueba que indique la existencia de una línea directa.
- En ese sentido, el CAU al verificar las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO establece que esta no pudo demostrar una conexión de una línea directa en la acometida de alimentación antes del medidor asociado al suministro bajo análisis.
- Aunado a lo anterior, es importante señalar que, al revisar los consumos históricos de los últimos dos años, tal como se presentó en la gráfica n.º 1, y tomando en consideración el consumo promedio obtenido del censo de

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.



carga elaborado por el CAU, no existe una variación significativa que indique que los equipos utilizados en la vivienda estaban siendo alimentados por una condición irregular. En ese sentido, las pruebas presentadas por la distribuidora no demuestran la existencia de una condición irregular en el suministro eléctrico.

- Cabe aclarar que 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 a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
- En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, en el cual se establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene la obligación de recabar las pruebas que sustenten el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro de energía eléctrica.

En virtud de lo anterior, se establece que la sociedad EEO no demostró de una forma clara y contundente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx, y que esta haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía consumida y no registrada es improcedente. [...]

Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró de una forma clara y fehaciente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx, la cual haya podido afectar el correcto registro de la energía que fue consumida en el inmueble del señor Xxx.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 539 kWh equivalentes a ciento treinta y ocho 41/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 138.41) IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no registrada, más los ocho 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 8.71) aplicados en concepto de intereses, que la distribuidora EEO pretende cobrar al suministro eléctrico identificado con el NIC xxx, son improcedentes, y por tanto deben de ser anulados. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0120-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0096-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 veinticuatro de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día nueve de mayo de este año.

El día siete de mayo del presente 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:

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.



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 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.



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 xxx

El CAU en el informe técnico N.º IT-0096-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...]"

- En la fecha 27 de noviembre del 2023, el personal técnico de la distribuidora determinó en la inspección la existencia de una supuesta línea directa con un nivel de tensión a 120 voltios, conectada en la acometida de EEO, antes del equipo de medición; sin embargo, en la fotografía # 4, provista por la distribuidora y con la cual se ha pretendido demostrar la supuesta condición irregular, no se identifica cuál es la línea directa y en qué punto de la acometida de EEO se encuentra conectada, ya que solamente se observa cables sujetos a un aislador de tensión.
- En la prueba fotográfica y videos proporcionados por la distribuidora no se observa ninguna evidencia de la conexión del referido cable en la acometida de alimentación; además, la empresa distribuidora no realizó las acciones necesarias para registrar la intensidad de corriente en la supuesta línea directa, con lo cual se pudiera evidenciar la existencia de una condición irregular. Si bien es cierto, en los videos se muestra que una persona al interior de la vivienda hala un cable, sin embargo, al momento que ingresaron a la vivienda no evidenciaron alguna trayectoria o prueba que indique la existencia de una línea directa.
- En ese sentido, el CAU al verificar las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO establece que esta no pudo demostrar una conexión de una línea directa en la acometida de alimentación antes del medidor asociado al suministro bajo análisis.
- Aunado a lo anterior, es importante señalar que, al revisar los consumos históricos de los últimos dos años, tal como se presentó en la gráfica n.º 1, y tomando en consideración el consumo promedio obtenido del censo de carga elaborado por el CAU, no existe una variación significativa que indique que los equipos utilizados en la vivienda estaban siendo alimentados por una condición irregular. En ese sentido, las pruebas presentadas por la distribuidora no demuestran la existencia de una condición irregular en el suministro eléctrico.
- Cabe aclarar que 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 a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
- En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, en el cual se establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene la obligación de recabar las pruebas que sustenten el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro de energía eléctrica.

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.



En virtud de lo anterior, se establece que la sociedad EEO no demostró de una forma clara y contundente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx, y que esta haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía consumida y no registrada es improcedente. [...]"

Por su parte, el señor xxx, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0096-CAU-24 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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

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, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 147.12) IVA e intereses incluidos.

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 eléctrica, afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.º IT-0096-CAU-24 que no existió una condición irregular en el suministro y por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2023, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

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-0096-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 no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 147.12) IVA incluido, que la sociedad EEO, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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-0096-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.

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.



- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor xxx por la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 147.12) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

- c) Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente