



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0565-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día treinta y uno de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día ocho de febrero del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS SETENTA Y UNO 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 971.66) 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 xxx.

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-0147-2024-CAU, de fecha veintiuno de febrero 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 la distribuidora y a la usuaria los días veintiséis y veintisiete de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día once de marzo de este año.

El día once de marzo 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 a la condición irregular, y que realizó un recálculo al monto original obteniendo un nuevo importe de CIENTO CINCUENTA Y TRES 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 153.56) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0178-CAU-24, de fecha trece de marzo 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-0315-2024-CAU, de fecha veintitrés de abril 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 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 la distribuidora y a la usuaria los días veintiséis y veintinueve de abril este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días veintiocho y veintinueve de mayo del presente año.

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

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veintiséis de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0164-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...]

(...)

Como parte del proceso investigativo, se constató que el personal técnico de EEO que elaboró el acta de condiciones irregulares (n.º xxx) detalló que la línea directa encontrada, a pesar que estaba conectada en la acometida del suministro de la denunciante, se dirigía a una casa contigua que se encontraba en remodelación, así mismo es de recalcar que en la misma acta se dejó detallado que la vivienda de la denunciante se encontró cerrada, es decir, el personal de EEO evidenció que al momento de la inspección no se encontraba nadie en la vivienda de la señora xxx

De las pruebas presentadas por las partes involucradas, referentes a la condición detectada por EEO en fecha 11 de enero de 2024, se puede determinar lo siguiente:

(...)

- De parte del personal de EEO que realizó la inspección el 11 de enero de 2024, se dejó indicado en el acta de condiciones irregulares que dicha línea era utilizada para alimentar un equipo de soldadura y una esmeriladora, que eran utilizados para una remodelación de una casa contigua a la de la denunciante. Sin embargo, la distribuidora no presentó ninguna evidencia fotográfica en donde se puedan apreciar que dichos trabajos estaban relacionados a estructuras metálicas o con el uso de algún equipo eléctrico.
- A pesar de lo anterior, la distribuidora no presentó ninguna evidencia que en dicha línea directa se encontraban conectados los equipos eléctricos antes citados, ni tampoco presentó registro de corriente instantánea en la línea directa, mediante la cual se pueda demostrar que al momento de la visita efectivamente había equipos eléctricos en uso.
- La sociedad EEO demostró y verificó que la trayectoria de la línea directa conectada en la acometida del suministro bajo análisis era hacia la vivienda contigua que estaba en remodelación; y no para la utilización de equipos eléctricos instalados al interior del inmueble de la señora xxx; por lo que, se tiene la certeza que la energía no



registrada que pudo estarse demandando en la línea directa bajo análisis, no fue utilizada para beneficio de la denunciante.

Aunado a lo anterior, es de recalcar que al momento de la inspección la vivienda de la denunciante se encontró cerrada, lo cual nos permite concluir que la señora xxx no tenía conocimiento que terceras personas realizaban supuestos trabajos de remodelación utilizando una línea fuera de medición conectada desde la acometida de su suministro eléctrico.

- 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. Al respecto, para este caso en particular no presentó pruebas mediante las cuales pueda sustentar que el equipo de soldadura y la esmeriladora efectivamente estaban conectados fuera de medición, ni que dicha línea se dirigía hacia el inmueble del suministro de la denunciante.

Debido a que EEO no presentó fotografías del supuesto equipo de soldadura eléctrica, ni datos de placa de este para sustentar el cálculo del cobro que pretende efectuar al suministro de la señora xxx se establece que, para el presente caso, la distribuidora no ha demostrado fehacientemente la existencia de un incumplimiento de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente, por parte de la señora xxx a quien le está efectuando el cobro.

[...]

Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V. no son contundentes, por lo que no se ha demostrado fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx, la cual haya afectado el correcto registro de la energía que se consumió en el citado inmueble.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de ciento cincuenta y tres 56/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 153.56) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR en el suministro identificado con el NIC xxx es improcedente y debe anularse.

[...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0315-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0164-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días tres y cinco de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecisiete y diecinueve del mismo mes y año.

El día dieciséis de julio de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

B. SENTENCIA

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

1. MARCO LEGAL

1.A. Ley de Creación de la SIGET



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

1.B. Ley General de Electricidad

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

1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2024

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

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

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

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

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

1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

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

2. ANÁLISIS

2.1. Análisis Técnico

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.



En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxx

El CAU en el informe técnico N.º IT-0164-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] Como parte del proceso investigativo, se constató que el personal técnico de EEO que elaboró el acta de condiciones irregulares (n.º xxx) detalló que la línea directa encontrada, a pesar que estaba conectada en la acometida del suministro de la denunciante, se dirigía a una casa contigua que se encontraba en remodelación, así mismo es de recalcar que en la misma acta se dejó detallado que la vivienda de la denunciante se encontró cerrada, es decir, el personal de EEO evidenció que al momento de la inspección no se encontraba nadie en la vivienda de la señora xxx[...]"

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

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0164-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico con el NIC xxx, 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 la titular del suministro identificado con el NIC xxx.

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 a la señora xxx.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, 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 CINCUENTA Y TRES 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 153.56) IVA incluido.

2.2. Análisis legal

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

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



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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- 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 la vecina de la señora xxx.

Debe establecerse 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0164-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular consistente en línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico con el NIC xxx, 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 la titular del suministro identificado con el NIC xxx.

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 durante el período en que se cometió la condición irregular.

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-0164-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:



- a) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y TRES 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 153.56) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

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.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente