



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0605-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintidós de agosto del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día catorce de marzo del presente año, el señor -, apoderado especial del señor -, titular del suministro identificado con el NIC -, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL CIENTO SIETE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,107.43) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica dicho 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-0283-2024-CAU, de fecha doce de abril de este año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dos de mayo de este año.

El día treinta de abril del presente año, el ingeniero -, 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-0278-CAU-24, de fecha dos de mayo 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-0372-2024-CAU, de fecha dieciséis de mayo del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la

condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC - y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al apoderado del usuario los días veintiuno y veintidós de mayo este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días veinte y veintiuno de junio del presente año.

El día tres de junio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el apoderado del usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha dieciocho de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0186-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:

[...]

-

(...)

-Al verificar la fotografía anterior, se muestra una corriente instantánea de 0.16 amperios en la supuesta línea directa, sin embargo, la distribuidora no demostro qué cargas estaban demandado dicha corriente, así mismo no es posible establecer fehacientemente que la corriente mostrada haya sido la demanda por el conductor al cual la distribuidora manifiesta estaba fuera de medición y que se dirigía a la vivienda del denunciante.

A continuación se muestra una fotografía tomada por personal técnico del CAU en su inspección en la cual se señalan las ubicaciones del poste en donde se encontró la supuesta línea directa, también la vivienda vecina por donde supuestamente recorria la línea directa y a su vez se muestra la vivienda del denunciante en la cual indican ingresaba la línea directa:

-

Personal de EEO durante su inspección técnica dio seguimiento a la trayectoria de la supuesta línea directa conectada en la red de distribución de baja tensión, observándose se dirigía desde poste de telecomunicaciones hacia el techo de vivienda vecina a la del denunciante, evidenciando el aluminio al realizar corte en el forro del conductor; posteriormente señalan el recorrido el cual es sobre techo y posteriormente entre estructura metálica de soporte para techo hacia vivienda del denunciante:

Seguidamente observaron que el conductor finaliza en pared colindante con la propiedad del denunciante y que supuestamente dicho conductor ingresa a su inmueble; sin embargo, no presentaron evidencia fotográfica que compruebe dicha aseveración:

-



Al observar la base de la pared colindante con la vivienda del denunciante, no es posible establecer contundentemente que la supuesta línea directa ingresa a su propiedad, pues no se muestra claramente algún orificio o ducto que permita establecer que realmente ingresaba por medio de este; así mismo se destaca otro conductor de similares características cortado y a la par de la supuesta línea en análisis:

De las pruebas presentadas por las partes involucradas, referentes a la condición detectada por EEO en fecha 2 de marzo de 2024, se puede determinar lo siguiente:

- La distribuidora en la fotografía n.º 5 indica la conexión de un conductor en la fase "A" de la red de distribución de EEO; sin embargo, no presentó evidencia contundente que la trayectoria de dicho conductor sea específicamente el señalado en la fotografía n.º 8, ya que de las evidencias presentadas no es posible darle seguimiento íntegro a dicho conductor.

Así mismo, no se realizó lectura de voltaje en dicho conductor mostrado en la fotografía n.º 8, con el cual establecer que dicho conductor mostrado estaba energizado, y de esta forma sustentar que se tratase de una línea energizada y supuestamente fuera de medición.

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

- Cabe destacar que en la fotografía n.º 9, no es posible establecer que dicho conductor sea el perteneciente a la supuesta línea directa debido a que no se muestra un seguimiento íntegro de su trayectoria, y con esto constatar contundentemente que dicho conductor tenía como destino el inmueble del denunciante.

Así mismo se desconoce que dicho conductor que atraviesa el inmueble del vecino sea continuo o si este conductor está relacionado únicamente con la propiedad vecina y no con la del denunciante, con el cual sustentar una posible condición irregular.

- En la fotografía 10-B no se realizó lectura de voltaje para establecer de forma fehaciente que dicho conductor estaba energizado, ni se realizó lectura de corriente consecutivamente en el punto de conexión y en el tramo antes del supuesto ingreso a la vivienda del denunciante, y con eso poder establecer efectivamente el uso de dicha línea supuestamente fuera de medición.

Así mismo, en la fotografía n.º 11, no se muestra una evidencia contundente del punto de ingreso del conductor supuestamente fuera de medición por medio de un ducto u orificio en la pared colindante con la del denunciante ni al interior de la vivienda del señor -, y con esto establecer de forma clara y precisa el lugar por el cual efectivamente ingresaba dicho conductor; así mismo en dicha fotografía se observa otro conductor de similares características al objeto del presente informe, el cual tiene una dirección contraria a la propiedad del denunciante, lo cual genera incertidumbre sobre la trayectoria real y continua del conductor que indica EEO que supuestamente ingresaba a la vivienda del denunciante.

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 conductor señalado por EEO efectivamente estaba conectado fuera de medición, ni que dicha línea se dirigía con toda certeza hacia el inmueble del suministro del denunciante.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no sustentó debidamente las evidencias de una supuesta condición irregular encontrada en el lugar y atribuida al servicio eléctrico identificado con el NIC -; es decir, las pruebas aportadas son insuficientes y carecen de la contundencia y trazabilidad necesarias para poder determinar de forma concluyente la afectación del correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro por parte del usuario final, lo cual llevaría a un incumplimiento de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2024; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente.

Por otra parte, tal y como se observó durante la inspección técnica del CAU y mostrado en la fotografía n.º 2, uno de los conductores de la red eléctrica de distribución se encuentra sin protección de aislamiento eléctrico, dicho

conductor atraviesa árboles generando una condición de riesgo para el sistema y para los habitantes de ese sector. [...]

Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V. no son claras ni contundentes; por lo que establece que no se ha demostrado fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC -, la cual haya afectado el correcto registro de la energía que se ha consumido en el citado inmueble.
- b) Conforme al análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de mil ciento siete 43/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,107.43) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR por un total de 4,575 kWh, en el suministro en referencia, es improcedente y debe anularse.

[...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0372-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0186-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 al apoderado del usuario los días veintiséis y veintinueve de julio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días quince y dieciséis de agosto de este año.

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

B. SENTENCIA

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

1. MARCO LEGAL

1.A. Ley de Creación de la SIGET

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

1.B. Ley General de Electricidad

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



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

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

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

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

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

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

1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

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

2. ANÁLISIS

2.1. Análisis Técnico

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

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

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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0186-CAU-24, expone lo siguiente:

[...]

- La distribuidora en la fotografía n.º 5 indica la conexión de un conductor en la fase "A" de la red de distribución de EEO; sin embargo, no presentó evidencia contundente que la trayectoria de dicho conductor sea específicamente el señalado en la fotografía n.º 8, ya que de las evidencias presentadas no es posible darle seguimiento íntegro a dicho conductor.

Así mismo, no se realizó lectura de voltaje en dicho conductor mostrado en la fotografía n.º 8, con el cual establecer que dicho conductor mostrado estaba energizado, y de esta forma sustentar que se tratase de una línea energizada y supuestamente fuera de medición.

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

- Cabe destacar que en la fotografía n.º 9, no es posible establecer que dicho conductor sea el perteneciente a la supuesta línea directa debido a que no se muestra un seguimiento íntegro de su trayectoria, y con esto constatar contundentemente que dicho conductor tenía como destino el inmueble del denunciante.

Así mismo se desconoce que dicho conductor que atraviesa el inmueble del vecino sea continuo o si este conductor está relacionado únicamente con la propiedad vecina y no con la del denunciante, con el cual sustentar una posible condición irregular.

- En la fotografía 10-B no se realizó lectura de voltaje para establecer de forma fehaciente que dicho conductor estaba energizado, ni se realizó lectura de corriente consecutivamente en el punto de conexión y en el tramo antes del supuesto ingreso a la vivienda del denunciante, y con eso poder establecer efectivamente el uso de dicha línea supuestamente fuera de medición.

Así mismo, en la fotografía n.º 11, no se muestra una evidencia contundente del punto de ingreso del conductor supuestamente fuera de medición por medio de un ducto u orificio en la pared colindante con la del denunciante ni al interior de la vivienda del señor -, y con esto establecer de forma clara y precisa el lugar por el cual efectivamente ingresaba dicho conductor; así mismo en dicha fotografía se observa otro conductor de similares características al objeto del presente informe, el cual tiene una dirección contraria a la propiedad del denunciante, lo cual genera incertidumbre sobre la trayectoria real y continua del conductor que indica EEO que supuestamente ingresaba a la vivienda del denunciante.

(...) con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no sustentó debidamente las evidencias de una supuesta condición irregular encontrada en el lugar y atribuida al servicio eléctrico identificado con el NIC -; es decir, las pruebas aportadas son insuficientes y carecen de la contundencia y trazabilidad necesarias para poder determinar de forma concluyente la afectación del correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro por parte del usuario final, lo cual llevaría a un incumplimiento de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente.

Por otra parte, tal y como se observó durante la inspección técnica del CAU y mostrado en la fotografía n.º 2, uno de los conductores de la red eléctrica de distribución se encuentra sin protección de aislamiento eléctrico, dicho conductor atraviesa árboles generando una condición de riesgo para el sistema y para los habitantes de ese sector. [...]"

Por su parte, el señor -, apoderado especial del señor - no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0186-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 2024 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 MIL CIENTO SIETE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,107.43) 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 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 partiendo de la red de distribución e ingresando al interior del inmueble; afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.º IT-0186-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 2024, 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-0186-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC - no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL CIENTO SIETE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,107.43) 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-0186-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor - por la cantidad de MIL CIENTO SIETE 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,107.43) 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 -, apoderado especial del señor - y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente