



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0634-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día dos de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintinueve de mayo del presente año, las señoras - y -, apoderadas generales judiciales de la señora -, titular del suministro identificado con el NIC -, interpuso un recurso de apelación en contra de la carta N.º C-0888-CAU-24, remitida por el jefe del Centro de Atención al Usuario (CAU) región oriental.

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-0432-2024-CAU, de fecha siete de junio de este año, esta Superintendencia estableció que la carta N.º C-0888-CAU-24 fue emitida por el CAU como instancia encargada de recibir y tramitar reclamos, pero dicha respuesta no es asimilable a un acto administrativo que puede ser recurrible a través de dicho medio impugnativo.

En el mismo acuerdo, se determinó que ante la evidente inconformidad de la usuaria con lo resuelto en las diligencias previas que llevó a cabo el CAU, se iniciaría el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, por lo cual se concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para 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.

Asimismo, se hizo del conocimiento al señor -, en su calidad de tercero interesado para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, compareciera en el procedimiento por sí o por medio de representante, en defensa de sus intereses.

De igual forma, con el fin de adoptar medidas provisionales que garanticen el acceso continuo al servicio de energía eléctrica del usuario durante el período de tramitación del reclamo, se instruyó a la sociedad EEO, S.A. de C.V. reconectar sin costo alguno el servicio de energía eléctrica donde se encontraba instalado el citado suministro, hasta que esta Superintendencia emita la resolución respectiva.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintiséis de junio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora y al señor - finalizó el día diez de julio del presente año.

El día cuatro de julio de este año, las señoras - y -, apoderadas generales judiciales de la señora -, presentaron un escrito por medio del cual manifestaron entre otros argumentos, lo siguiente:

"(...) la Sociedad EEO, S.A. de C.V. no ha dado cumplimiento a la instrucción ordenada, lo cual está causando daños irreparables a mi representada y su grupo familiar, al habersele cortado el servicio de energía desde el día 9 de abril de dos mil veinticuatro, sin habersele dado la oportunidad de defenderse; es por lo que se SOLICITA: Se establezca un plazo inmediato para que la Sociedad EEO, S.A. de C.V. cumpla con la reconexión del servicio de energía eléctrica donde se encontraba instalado el suministro identificado con el NIC -(...)".

El día diez de julio del presente año, el señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor -, presentó un escrito por medio del cual manifestó entre otros argumentos, lo siguiente:

"(...) en defensa de los intereses de mi representado vengo a responsabilizar a la EMPRESA ELECTRICA DE ORIENTE (EEO) de afectar el derecho de propiedad de mi mandante por no verificar la documentación idónea y correspondiente antes de formalizar el contrato de prestación de servicios de energía eléctrica a la señora - e un inmueble que no es de su propiedad, sino de mi mandante el señor -, tal como lo establecen los Art, 75 y 77 B de la Ley General de Electricidad.

Que si bien esta Superintendencia, en virtud del Artículo 78 de la Ley de Procedimientos Administrativos, al no haber titularidad alguna sobre el inmueble relacionado a favor de la señora - y la EMPRESA ELECTRICA DE ORIENTE (EEO) de forma irresponsable conectarle un servicio de energía eléctrica sin atender a los requisitos legales para hacerlo, en la propiedad de mi mandante el señor -. Por lo que solicito se suspenda la medida cautelar y se suspenda el servicio de energía eléctrica identificado con el NIC: -

Que Solicito a la SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES (SIGET) le ordene a la EMPRESA ELECTRICA DE ORIENTE (EEO) rinda y se me entregue informe de los registros de contrato de servicio y recibos de pago del recibo de energía eléctrica identificado con el NIC: -, además que se me entregue copia de todo lo requerido a la sociedad EEO, S.A. de C.V. en el presente ACUERDO N° E-432-2024 – CAU SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

IV- PETICIÓN

1.- Que en representación de mi mandante el señor - y por los motivos anteriormente expresados de manera inmediata se cancele el contrato de suministro de energía eléctrica de la señorita - bajo el número N.I.C - y proceda al desinstalo del contador de manera definitiva en la resolución final del presente procedimiento administrativo.

2. Que responsabilice a la EMPRESA ELECTRICA DE ORIENTE (EEO) de afectar el derecho de propiedad de mi mandante por no verificar la documentación idónea y correspondiente antes de formalizar el contrato de prestación de servicios de energía eléctrica a la señora - en un inmueble que no es de su propiedad, sino de mi mandante el señor -, tal como lo establecen los Arts, 75 y 77 b de la Ley General de Electricidad. (...)".

El día diez de julio de este año, -, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó pruebas documentales para evidenciar la procedencia de la terminación del contrato identificado con el NIC -; y que para dar cumplimiento al literal e) del acuerdo N.º E-0432-2024-CAU, de fecha siete de junio del presente año, procedieron con la instalación de un equipo de medición en el inmueble donde se encontraba prestando el servicio eléctrico con NIC -.

Mediante memorando con referencia N.º M-0427-CAU-24, de fecha trece de julio del presente 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.

El día dieciséis de julio de este año, las señoras - y -, apoderadas generales judiciales de la señora -, presentaron un escrito por medio del cual manifestaron que la sociedad EEO, S.A. de C.V. ha dado cumplimiento con la instalación de un medidor en el inmueble donde se ubicaba el suministro identificado con el NIC -.

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, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad.

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

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.B. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2024

El artículo 2 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. para el año dos mil veinticuatro (T&C), establece lo siguiente:

“Artículo 2. Que el contrato de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato. (...)”

El artículo 22 de los T&C, regula los casos en los cuales la distribuidora puede proceder a realizar un corte definitivo del suministro de energía eléctrica, lo cual implica el retiro de la acometida y el equipo de medición, y puede realizarse entre otros casos, en los siguientes: a) A solicitud del usuario final; y b) a solicitud del propietario del inmueble.

En el artículo 23 se establece que en caso que el usuario final solicite al Distribuidor una desconexión temporal del servicio o un corte definitivo del mismo, deberá hacerlo por escrito, impreso o digital y comprobar la titularidad del derecho que lo habilite. El Distribuidor registrará dicha solicitud, entregará una constancia impresa de ésta y luego de verificar la legalidad de la documentación que prueba la titularidad, deberá proceder a la desconexión o corte, a más tardar ocho días hábiles después de recibida la misma. Además, deberá notificar en el inmueble la desconexión o corte por lo menos tres días antes de realizarla. Resaltado es nuestro.

1.C. Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo

El artículo 3 de dicho procedimiento define que la SIGET dará audiencia mediante acuerdo a la parte contraria para que presente las circunstancias de hecho y de derecho y aporte las pruebas que estime necesarias para la resolución del reclamo.

Por su parte, el artículo 4 establece que una vez evacuada la audiencia otorgada al operador, por medio de acuerdo se comisionará al CAU para que recibidas las posiciones y argumentos de las partes, determine la necesidad o no de contratar un perito externo para su solución.

1.D. 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. Documentación que consta en el procedimiento

Según consta en el expediente, el CAU recibió un escrito de las señoras - y -, apoderadas generales judiciales de la señora -, titular del suministro identificado con el NIC -, en el cual expresaron que la sociedad EEO, S.A. de C.V. realizó un corte ilegal de dicho suministro, instalado en el inmueble ubicado en -.

Del examen del expediente del caso consta, entre otros, copias simples de la siguiente documentación:

- Certificación del Juzgado Primero de lo Civil de - (Municipio de - Centro, Distrito de -), emitida a las ocho horas del día veintinueve de noviembre del dos mil once, hace constar las diligencias acumuladas de aceptación de herencia intestada con referencia - y -, promovidas por -, apoderado general judicial en el juicio civil ejecutivo interpuesto por el licenciado -, apoderado general judicial, del señor -, y el -, apoderado general judicial de las señoras -, - y -, por la señora -, representante legal de sus hijos menores -, apoderado general judicial de la señorita -.
- Resolución del Juzgado Segundo de lo Civil de - (Municipio de - Centro, Distrito de -), emitida a las nueve horas del día ocho de julio del dos mil doce, en el juicio civil ejecutivo interpuesto por el licenciado -, apoderado general judicial del señor -, donde establece la venta en pública subasta de los inmuebles, el primero de naturaleza rustica situada en el lugar que antes se denominaba - , municipio de - Centro, Distrito de -, el segundo inmueble de naturaleza urbana, situado en municipio de - centro, Distrito de -.
- Constancia de inscripción emitida por el CNR el día dieciséis de agosto del dos mil quince, por medio de la cual se comprobó que el señor - es propietario del inmueble con matrícula - y -.
- Resolución de la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia (Municipio de - Centro, Distrito de -), emitida a las ocho horas cuatro minutos del día diecisiete de noviembre del dos mil veintidós, de julio del dos mil doce, en el juicio civil ejecutivo interpuesto por la licenciada - y -, apoderadas de la señora -, - y los señores - y -, donde establece improponible la demanda de acción reivindicatoria de dominio.
- Certificación literal emitida por el CNR el día cuatro de marzo del presente año, en la cual hace constar que el inmueble con matrícula -, asiento - y -, asiento -, se encuentran inscrito a favor del señor - con un porcentaje de 100% de derecho de propiedad.
- Certificación extractada emitida por el CNR el día trece de marzo de este año, en la cual hace constar que el inmueble con matrícula - se encuentra inscrito a favor del señor - con un porcentaje de 100% de derecho de propiedad, que no posee gravámenes, restricciones ni alertas ni presentaciones.



- Solicitud de terminación de contrato, de fecha diecinueve de marzo del dos mil veintitrés, suscrita por el señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor -, propietario del inmueble
- Solicitud y constancia de recepción de gestión - de la sociedad EEO, S.A. de C.V. donde figura la solicitud de terminación de contrato (baja del servicio) presentada por el señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor -, correspondiente al NIC -, el día veinticinco de marzo del presente año.
- Copia simple de la carta sin firma de la sociedad EEO, S.A. de C.V. de fecha veinticinco de marzo de este año, enviada a la señora - donde se señala que la señora -, en su calidad de propietaria solicitó el corte definitivo del suministro. Dicha nota fue notificada en el inmueble el día uno de abril del presente año.

Expuestos los antecedentes anteriores, a continuación, se abordarán los argumentos presentados, de la forma siguiente:

2.1.1. Respecto a la documentación presentada por las partes en sede judicial y CNR

Al respecto, debe precisarse que la SIGET es un ente regulador que por determinación expresa del legislador tiene la tarea esencial de regular y supervisar actividades relacionadas con el sector de electricidad; tarea que será ejercida dentro de los límites de la propia ley.

En ese orden de ideas, del marco regulatorio sectorial se desprende que las competencias de la SIGET son técnicas y atañen a aspectos del servicio eléctrico, de manera que es indudable que la superintendencia responde a la necesidad de una legitimación técnica de intervención en los límites que le establece la ley.

Acorde con lo anterior, la SIGET no es competente para evaluar las demandas y documentos presentados en sede judicial relacionados a derechos de posesión sobre el inmueble donde se encontraba instalado el suministro con el NIC -, en tanto no exista un pronunciamiento definitivo que modifique la esfera jurídica de las partes intervinientes.

2.1.2. Sobre el proceso de corte definitivo efectuado por EEO, S.A. de C.V. en el suministro

Para realizar el corte del suministro, la distribuidora debe cumplir con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, de donde se desprenden los siguientes aspectos:

- Debe existir una solicitud de desconexión o corte definitivo del servicio por parte del propietario del inmueble.
- Debe realizarse una comprobación de la titularidad del derecho que lo habilite.
- Debe notificar a quien resultará afectado con el corte al menos tres días antes de realizarlo.
- Una vez constatado lo anterior, debe ejecutarse la desconexión ocho días hábiles después de recibida la solicitud.

Al realizar un análisis del cumplimiento de las condiciones exigidas en los TyC a través de la documentación que consta en el expediente, se evidencia que de la relación de los hechos antes señalados, queda evidenciado que el día veinticinco de marzo del presente año, el señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor - -propietario del inmueble- solicitó a la sociedad EEO, S.A. de C.V. la "Terminación de contrato *del suministro, ubicado en -*, ".

- **Sobre la notificación previa del corte definitivo del suministro**

En el expediente consta una carta sin firma en la que la distribuidora pretende establecer que el día uno de abril del presente año, notificó a la señora - - -, de la solicitud de corte del suministro y que en los próximos tres días procedería a la desconexión del servicio.

Al respecto, al analizar dicha notificación, no consta que esa nota sin hayan sido entregada a la usuaria por no consignarse la firma y datos que permitan identificar a la reclamante o a persona alguna que lo haya recibido en su nombre; razón por la cual, dicha circunstancia no permite establecer que la notificación fue entregada en la fecha consignada.

En la sentencia del once de noviembre de dos mil once, emitida en el Amparo 415-2009, la Sala de lo Constitucional expresó que el derecho de audiencia —art. 11 inc. 1º de la Cn.— posibilita la protección de los derechos subjetivos de los que es titular la persona, **en el sentido que las autoridades están obligadas a seguir, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia o, en su ausencia, en aplicación directa de la disposición constitucional citada, un proceso en el que se brinde a las partes la oportunidad de conocer las respectivas posturas y contradecirlas, previo a que se provea un acto que cause un perjuicio a los derechos de alguna de ellas.**

En virtud de lo expuesto, la sociedad EEO, S.A. de C.V para realizar el corte definitivo del suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC -, **no informó a la usuaria, con al menos tres días de antelación al uno de abril de este año, que procedería a efectuar el corte definitivo del servicio de energía eléctrica, tal como lo exige el 23 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifas aprobado para el quinquenio del dos mil veintitrés al año dos mil veintisiete.**

- **Sobre la solicitud del señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor -, que se establezca que ha existido una afectación en el derecho de propiedad**

Respecto a la afectación de derecho de propiedad debe precisarse que la Administración Pública está sujeta al imperio de la Ley; siendo, por ello, que el Principio de Legalidad es uno de sus ejes esenciales de actuación, el cual está contenido en los artículos 86 inciso 1º de la Cn. y 3 número 1 de la LPA.

Así, en la Constitución de la República se instaura en el artículo 86 inciso 1º que «*Los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley*», y el artículo 3 la LPA dispone los principios bajo los cuales debe sujetarse la actuación de la Administración Pública, siendo el primero el de Legalidad, el cual implica que «*la Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que sólo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la ley y en los términos en que ésta lo determine*».

Ahora bien, corresponde destacar que el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET estipula que esta institución es la entidad competente para aplicar las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

En el artículo 2 letra d) de la Ley General de Electricidad se establece que la aplicación de los preceptos contenidos en dicha Ley tomará en cuenta, entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.



De las disposiciones enunciadas, se advierte que la intervención reguladora de la SIGET atribuida por Ley, radica en verificar si los operadores en el sector de electricidad (generador, transmisor, distribuidor y comercializador) realizan sus correspondientes actividades cumpliendo con los parámetros establecidos en las normativas respectivas.

En consecuencia, con base en dichas disposiciones y la normativa sectorial, los pronunciamientos de la SIGET, en cumplimiento con los principios de competencia y legalidad, no pueden extenderse a ámbitos fuera del marco regulatorio aplicable a la prestación del servicio público de energía eléctrica; por lo cual no alcanza ni comprende aquellos aspectos obligacionales propios de tutela de otras jurisdicciones.

Es decir que, para el presente caso, a la SIGET le corresponde realizar todas las medidas necesarias para verificar si el origen de los daños eléctricos se originó directamente de la deficiencia en el suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor – comercializador a quien se le atribuyen. Asimismo, la normativa sectorial habilita determinar la cuantía del daño ocurrido en equipos, instalaciones eléctricas y materia prima que fue afectada por las incidencias descritas.

Con fundamento en lo anterior, la SIGET carece de facultades para pronunciarse sobre afectaciones de derecho de propiedad pues dicho pronunciamiento excede las competencias administrativas que le han sido otorgadas a esta Superintendencia por medio de la Ley de Creación de la SIGET y su Reglamento y en la Ley General de Electricidad y su Reglamento.

Por ello, esta Institución considera que establecer o definir la procedencia de una afectación al derecho de propiedad, es una petición que no pertenece a la regulación del sector eléctrico, por lo que el solicitante debe dirigir su solicitud en la jurisdicción ordinaria correspondiente.

- Sobre la solicitud del señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor -, respecto de la cancelación de contrato de suministro del NIC -

La Ley de Creación de la SIGET y la Ley General de Electricidad se dispone que el acceso continuo al servicio de energía eléctrica es un derecho fundamental de los usuarios y que su interrupción únicamente puede ejecutarse conforme a las causales establecidas en el marco normativo.

En ese sentido, la solicitud planteada debe de realizarse ante la empresa distribuidora la cual otorgara a los usuarios que resultarían afectados, las garantías mínimas para asegurarles su derecho de audiencia y de hacer valer sus pretensiones.

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 la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo, que posee entre sus finalidades verificar si los cortes definitivos de un suministro de energía eléctrica se han realizado de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

3. 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, de conformidad con lo expuesto y en el marco jurídico aplicable, esta Superintendencia **ACUERDA:**

- a) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no cumplió con el proceso de corte regulado en el artículo 23 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobado para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y no garantizó el debido proceso de otorgar a la señora - las garantías mínimas para asegurarles su derecho de audiencia y de hacer valer sus pretensiones.
- b) Indicar que en la SIGET no es competente para evaluar demandas y documentos presentados en sede judicial relacionados a derechos de posesión sobre el inmueble.
- c) Indicar al señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor -, que esta Superintendencia no se encuentra facultada por el marco regulatorio sectorial para conocer sobre afectaciones al derecho de propiedad.
- d) Notificar este acuerdo a las señoras - y -, apoderadas generales judiciales de la señora - - -, al señor -, apoderado general judicial con cláusula especial del señor - y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente