**ACUERDO N.° E-1211-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día diecinueve de noviembre del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciséis de abril de este año, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por su inconformidad con el cobro de la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.63) IVA incluido, debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-592-2020-CAU, de fecha cuatro de mayo de este año, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que 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 de 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día veintiocho de mayo de este año, por lo que el período para que se pronunciara sobre el reclamo finalizó el once de junio de ese mismo año.

El once de junio de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual argumentó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX.

Asimismo, indicó que se anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* + Órdenes de servicio.
  + Lecturas de TPL.
  + Información de sellos.
  + Fotografías y videos.
  + Memoria de cálculo.
  + Censo de carga.
  + Informe Técnico.
  + Información vinculante.

Por su parte, mediante memorando N.° ADC/CAU-371/2020, de fecha diecinueve de junio de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-716-2020-CAU, de fecha veintiséis de junio de este año, se requirió a la señora XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dos y catorce de julio de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció los días treinta de julio y diecisiete de agosto, respectivamente.

El día quince de julio de este año, el ingeniero XXX, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito en el cual reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas.

Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-893-2020-CAU, de fecha veinticuatro de agosto de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días treinta y uno de agosto y uno de septiembre de este año.

El día veinticuatro de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-299-XXX-CAU, en el que realizó un análisis, entre otros, 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 condición irregular:

“[…] Conforme con la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que las líneas de la acometida del servicio se encontraban conectadas en los terminales de carga del equipo de medición, lo que provocó que el equipo de medición no registrará toda la carga instalada en el inmueble de la señora XXX, siendo éstas las siguientes:

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una **alteración en la acometida del servicio eléctrico**; dicha prueba se presenta en las fotografías **n.° 1, 2 y 3,** en éstas se puede observar claramente el cruce de líneas en la bornera de conexión del equipo de medición, donde los conductores de la acometida de servicio se encuentran conectados a los terminales de carga y los conductores de la línea de carga a los terminales de alimentación. Por tanto, con dicha evidencia se comprueba que efectivamente existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad CAESS, del cual se ha clasificado como fotografía **n.° 2**, vinculado con el registro de lecturas de corriente instantánea presentada como evidencia, y que fue efectuada en la línea de suministro que se encuentra conectada al lado de carga del equipo de medición, se ha observado que ha existido un valor de lectura de corriente eléctrica que estaba circulando en dicha línea.

Dentro de ese contexto, el registro de valor de corriente instantánea obtenido por CAESS, de la medición efectuada en la línea de suministro indica la existencia de un flujo de corriente en el suministro, cuya carga instalada no estaba siendo registrada en su totalidad por el equipo de medición de energía eléctrica; en consecuencia, lo anterior conlleva a establecer que en el servicio en referencia existió una condición irregular.[…]”.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

“[…] De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **# XXX**, correspondiente a los meses de diciembre de 2018 a mayo de 2019, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC XXX**, un consumo mensual promedio de **252.00 kWh**.
* El período a recuperar por parte de CAESS, por una energía no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 180 días, debido que el mismo no puede ser mayor de seis meses, condición que se encuentra regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

El valor y período arriba señalados, fue utilizado para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el 20 de septiembre de 2019 hasta 18 de marzo del 2020, equivalentes a 180 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de **545.00 kWh**, equivalente a la cantidad de **Ciento Dos 14/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 102.83) IVA incluido** […]”

Dictamen:

“[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico, lo cual permitió que en el servicio bajo análisis no se registrara toda la energía consumida en el inmueble.
2. No obstante, lo anterior, se determina que es improcedente el cobro por el monto de Ciento Dieciséis 63/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 116.63), IVA incluido, correspondiente a un consumo de 545.00 kWh, que CAESS ha facturado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX, a nombre de la señora XXX.
3. De conformidad al recálculo efectuado por el CAU, la sociedad CAESS debe cobrar a la señora XXX, la cantidad de Ciento Dos 83/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 102.83) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, más sus respectivos intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario. […]”
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1025-2020-CAU, de fecha veintinueve de septiembre del presente año, se remitió a la señora XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. copia del informe técnico N.° IT-299-XXX-CAU para que manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días seis y veintiocho de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó los días veinte de octubre y doce de noviembre del mismo año, sin que las partes hicieran uso del derecho de audiencia otorgado.

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

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

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

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

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V. aplicable para el año 2020.**

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 de electricidad 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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**1.F. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19**”, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil veinte, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

1. **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 realizar 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**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-299-XXX-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que las líneas de la acometida del servicio se encontraban conectadas en los terminales de carga del equipo de medición, lo que provocó que el equipo de medición no registrará toda la carga instalada en el inmueble de la señora XXX […]

[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una **alteración en la acometida del servicio eléctrico**; dicha prueba se presenta en las fotografías **n.° 1, 2 y 3,** en éstas se puede observar claramente el cruce de líneas en la bornera de conexión del equipo de medición, donde los conductores de la acometida de servicio se encuentran conectados a los terminales de carga y los conductores de la línea de carga a los terminales de alimentación. Por tanto, con dicha evidencia se comprueba que efectivamente existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico. […]”.

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

Conforme con lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-299-XXX-CAU que existió una alteración de la acometida mediante la conexión inversa de los conductores de las fases en los terminales de carga y alimentación del equipo de medición, lo cual originó que dicho equipo no registrara el consumo correcto de la energía demandada en el inmueble.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular en dicho suministro que habilita a la distribuidora a realizar el cobro de energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2020.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU revisó el cálculo de recuperación de energía efectuado por la distribuidora, con base al historial de registros de lecturas correctas de consumo, y realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El historial de registros de lecturas correctas de consumo comprendidos en los meses de diciembre de dos mil dieciocho a mayo de dos mil diecinueve.

* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, comprendido del veinte de septiembre de dos mil diecinueve al dieciocho de marzo de dos mil veinte.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DOS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 102.83) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020

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

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

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-268-XXX-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX, se comprobó la condición irregular, por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DOS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 102.83) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, en uso de sus facultades legales y el informe técnico N.° IT-299-XXX-CAU, rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular que impidió el correcto registro de la energía consumida en el inmueble, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DOS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 102.83) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-299-XXX-CAU rendido por el CAU de la SIGET, efectuando los ajustes pertinentes; y,

1. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente