**ACUERDO N.° E-1292-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día diecisiete de diciembre del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de octubre de dos mil diecinueve, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.38) 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 +++.

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-574-2019-CAU, de fecha seis de noviembre de dos mil diecinueve, se requirió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese 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 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 distribuidora y a la usuaria los días nueve y doce de noviembre de dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día veintidós de noviembre de dos mil diecinueve, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expuso que al realizar una revisión del caso concluyeron que en el suministro identificado con el NIC +++ no existió una condición irregular atribuible a la usuaria, y que el cobro por energía consumida y no facturada por la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.38) IVA incluido, corresponde a problemas en el equipo de medición.

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

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registro de sellos instalados en medidor +++.
* Copia de órdenes de servicio número +++.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario.

Por su parte, en el memorando N.° CG/CAU-459/2019, de fecha veinticinco de noviembre de dos mil diecinueve, 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. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-726-2019-CAU, de fecha diez de diciembre de dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada en el suministro identificado con el NIC +++, de conformidad al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días trece y dieciséis de diciembre de dos mil diecinueve, respectivamente.

El día veintitrés de septiembre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-304-+++-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 en el suministro:

“[…] Con base en la documentación que ha sido provista por DEUSEM, el CAU determina que el equipo de medición n.° +++, ha presentado un problema interno en su funcionamiento el cual ocasiono un corto circuido interno, no atribuible al usuario, situación que se puede observar en un fragmento n.° 1, del acta de inspección de condiciones irregulares n.° +++ realizada por el personal de la empresa distribuidora el día de la inspección técnica, para solventar la causa que originara que se tuviera problemas de registro de lecturas del consumo de la energía eléctrica demandada en el suministro.

+++

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2019, en donde se menciona que en caso de existir algún problema debido al funcionamiento interno de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculado sobre la base del promedio de consumo de los últimos seis meses de facturación correcta. La empresa distribuirá ha hecho caso omiso de lo establecido en el artículo antes mencionado, para el cálculo de ENF, debido al método utilizado, basado en el registro de una segunda lectura, por lo cual dicho calculo no es aceptable. […]”

Determinación de la energía consumida y no registrada:

“[…] Para el presente caso, el periodo de recuperación de la energía consumida y no facturada se ha establecido a partir del 06 de mayo hasta el 05 de julio del 2019, fecha que la empresa distribuidora corrigió la condición que estaba afectando el registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio, el período de recuperación de una energía consumida y no facturada es de 60 días tal y como lo establece el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2019.

El CAU ha considerado como consumo correcto del suministro bajo análisis: el historial de registro de lecturas reportado por el equipo de medición n.° +++, a partir de los meses de agosto de 2019 hasta enero del 2020, estableciéndose un consumo mensual promedio de 203 kWh.

El valor y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no facturada, que en este caso corresponden a un total de 407 kWh, el cual asciende a la cantidad de ciento cuatro 85/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 104.85) IVA incluido […]”

Dictamen:

“[…]  Enconsideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación se determina lo siguiente:

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora demuestran que en el suministro identificado con el NIC +++, se tuvo una falla interna del equipo de medición n.° +++, la cual afecto el registro de consumo de energía de la vivienda en análisis.Por lo tanto el CAU ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problema interno en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2019.
2. La cantidad cobrada inicialmente por DEUSEM, que ascendía a ciento ochenta y tres 38/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 183.38) IVA incluido, es improcedente, debido a que para estimar el promedio de consumo mensual, la distribuidora no se apegó a lo que la normativa indica para estos casos.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad DEUSEM deberá recuperar la cantidad de ciento cuatro 85/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 104.85) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada.
4. En vista que la señora +++ no ha realizado el de la energía no facturada por medidor con fallas internas en el suministro en análisis. La DEUSEM, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada en concepto de energía consumida y no facturada, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento a lo observado en el presente informe técnico. […]”
5. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1081-2020-CAU, de fecha dieciséis de octubre del presente año, se remitió a la señora +++ y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. copia del informe técnico N.° IT-304-+++-CAU para que manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días veintiuno de octubre y tres de noviembre de este año, por lo que el plazo finalizó los días cinco y dieciséis de noviembre del mismo año.

El día dieciocho de noviembre de este año, el ingeniero +++, actuando en la calidad de apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas.

Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de audiencia y defensa 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.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DEUSEM, S.A. de C.V. aplicable para el año 2019.**

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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

**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. **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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico IT-304-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

 “[…] Con base en la documentación que ha sido provista por DEUSEM, el CAU determina que el equipo de medición n.° +++, ha presentado un problema interno en su funcionamiento el cual ocasiono un corto circuido interno, no atribuible al usuario, situación que se puede observar en un fragmento n.° 1, del acta de inspección de condiciones irregulares n.° +++ realizada por el personal de la empresa distribuidora el día de la inspección técnica, para solventar la causa que originara que se tuviera problemas de registro de lecturas del consumo de la energía eléctrica demandada en el suministro. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-304-+++-CAU que debido a las condiciones técnicas en las que se encontró el medidor N.° +++ éste presentaba problemas de funcionamiento, los cuales fueron confirmados en los registros mensuales de consumo del suministro. Lo anterior se puede constatar en el resultado de la inspección realizada por la distribuidora en fecha cinco de julio del año dos mil diecinueve, con orden de servicio N.° +++.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC +++ existió un problema en el equipo de medición, lo cual permite a la distribuidora realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios del año 2019.

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

El CAU de la SIGET indicó que era pertinente realizar un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* + El historial de las lecturas correctas de consumo registradas por el suministro entre los meses de agosto de dos mil diecinueve y enero de dos mil veinte, y
	+ El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a sesenta días comprendidos entre el seis de mayo y el cinco de julio de dos mil diecinueve.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUATRO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 104.85) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**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 usuaria, 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 un problema en el equipo de medición 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 un periodo de dos meses.
* 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 problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIC +++.

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, 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 la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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-304-+++-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 +++ se comprobó que el equipo de medición presentó un problema de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUATRO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 104.85) IVA incluido, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DEUSEM, S.A. de C.V., aplicable para el año 2019.

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**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-304-+++-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUATRO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 104.85) IVA incluido.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-304-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET, y

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente