**ACUERDO N.° E-0798-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del día treinta de agosto del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día tres de febrero del presente año, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 243.53) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR) 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-0109-2021-CAU, de fecha diez de febrero de este año, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DEUSEM, 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 proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora +++, debiendo remitir a efecto determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo concedido a la citada empresa distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento o, en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y a la señora +++ el día quince de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día uno de marzo del mismo año.

El día uno de marzo del presente año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaba con evidencia para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++. Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor +++.
* Copia de la orden de servicio con número +++.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden +++.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular.

Mediante memorando N.° M-0109-CAU-21, de fecha dos de marzo 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-0195-2021-CAU, de fecha ocho de marzo de este año, se requirió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y a la señora +++ que, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días once y doce de marzo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días quince y dieciséis de abril del mismo año.

El día ocho de abril de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas documentales presentadas el día uno de marzo del mismo año. Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0360-2021-CAU, de fecha veintitrés de abril del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la condición que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiocho y veintinueve de abril de este año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintinueve de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0135-CAU-21, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, 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 la empresa DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales la distribuidora ha pretendido demostrar la existencia de una condición irregular encontrada en el suministro, en fecha 17 de diciembre del año 2020, detallando la supuesta conexión de una línea directa conectada antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro utilizado por la señora de +++.

+++

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por la DEUSEM, se determinó lo siguiente:

* En fotografía n. ° 1, se observa claramente que la carga eléctrica del suministro está siendo alimentada por dos conductores color verde y también se observa que la alimentación del equipo de medición (acometida), se realiza a través de dos conductores color negro. Se puede visualizar en dicha foto que en el tramo de acometida no se observa ningún empalme de línea adicional o directa.
* En la fotografía n. ° 2, la distribuidora hace referencia al supuesto punto de conexión de una línea adicional o directa, mediante la cual se consumía energía sin ser registrada por el medidor. Partiendo de lo observado en la fotografía n. ° 1, podemos determinar que la supuesta condición irregular argumentada por la distribuidora representa el empalme de una línea adicional al cable proveniente de la carga del equipo de medición, ambos conductores son de color verde y no se observa que uno de estos conecte o empalme con la acometida del suministro (cables color negro).
* De una forma clara se observa en la fotografía n.° 3, que la supuesta línea directa reportada por la distribuidora, realmente estaba empalmada con una línea de carga del suministro; por tanto esta supuesta línea de carga, realmente estaba bajo medición.
* De acuerdo con el análisis del registro de consumo, es importante mencionar, que el incremento experimentado en el suministro en los últimos dos meses de análisis (mayo y junio de 2021), tiene su justificante y es debido a que se verificó que la usuaria incrementó carga en el suministro (adicionó una refrigeradora).

Asimismo, debe indicarse que la distribuidora DEUSEM, como parte de sus obligaciones encaminadas a cumplir la normativa establecida en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final, está obligada a proporcionar todas las pruebas necesarias para demostrar la condición irregular en el presente suministro. Por su parte, esta superintendencia tiene la obligación de valorar técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas para determinar si se comprueba fehacientemente la condición irregular con lo aportado por la distribuidora.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determinó que la distribuidora DEUSEM no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre de forma clara y contundente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a una supuesta conexión de una línea directa, intercalada o en derivación, la cual haya sido efectuada intencionalmente con la finalidad de consumir energía sin ser registrada por el equipo de medición. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2020 […]”

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con éstas no ha demostrado de forma clara y contundente, la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de la señora de +++, identificado con el NIC +++.
2. En ese sentido, la cantidad de doscientos cuarenta y tres 53/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 243.53) IVA incluido, que la empresa distribuidora DEUSEM pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica objeto de este análisis, es improcedente y debe ser anulado […]”
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0673-2021-CAU, de fecha diecinueve de julio de este año, se remitió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0135-CAU-21 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.

El acuerdo descrito fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días veintitrés y veintisiete de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días trece y diecisiete de agosto del mismo año.

El día diecisiete de agosto de este año, +++, actuando en la calidad antes indicada, manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0135-CAU-21. Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho de 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. aplicables para el año 2020**

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.

**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.

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. **ANÁLISIS**
	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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-0135-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“(…) Con base en las pruebas analizadas, el CAU determinó que la distribuidora DEUSEM no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre de forma clara y contundente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a una supuesta conexión de una línea directa, intercalada o en derivación, la cual haya sido efectuada intencionalmente con la finalidad de consumir energía sin ser registrada por el equipo de medición. Por lo que se establece que, para el presente caso, no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2020 […]”

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

En ese sentido, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0135-CAU-21 que no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, debido que la distribuidora no aportó las evidencias necesarias con las cuales se lograra establecer que haya existido un incumplimiento a las condiciones contractuales del suministro, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2020 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Asimismo, en el presente caso se evidenció que la acometida está íntegra y sin ningún empalme o conexión y que la línea eléctrica reportada por la distribuidora se encontraba empalmada con una línea de carga del suministro, es decir, bajo medición.

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

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. deberá anular el cobro indebido por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 243.53) 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 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 la 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.
* 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 DEUSEM, S.A. de C.V. no presentó pruebas que pudieran demostrar una condición irregular en el servicio eléctrico, pues lo único que se logró demostrar fue que la condición encontrada se debió a un error comercial.

En consecuencia, se estableció en el informe técnico N.° IT-0135-CAU-21 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 2020, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada, no es procedente.

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-0135-CAU-21, 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 +++ no existió una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, se debe declarar improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 243.53) IVA incluido, que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

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-0135-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++ no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, por lo que debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 243.53) IVA incluido.
2. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente