**ACUERDO N.° E-1973-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veinticinco de octubre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de abril del presente año, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRESCIENTOS VEINTICINCO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 325.61) 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**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0862-2022-CAU, de fecha veintiocho de abril de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. 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.

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, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días tres y cuatro de mayo de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día dieciocho de mayo del presente año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que el cobro era procedente y adjuntó la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos.
* Órdenes de servicio.
* Censo.
* Facturas.
* Fotografías.
* Memoria de cálculo.
* Informe técnico.

Mediante memorando con referencia N.° M-0490-CAU-2022, de fecha veintitrés de mayo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-1189-2022-CAU, de fecha diez de junio de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días catorce y quince de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días doce y trece de julio de este año.

El día veintitrés de junio de este año, la señora +++ presentó un escrito en el cual reiteró que no había manipulado el equipo de medición y que probablemente debido a su antigüedad no se encontraba funcionando correctamente. En el mismo escrito la usuaria anexó copias de recibos de facturación de energía eléctrica y fotografías del suministro en cuestión.

El día trece de julio de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1518-2022-CAU, de fecha veintisiete de julio de este año, se comisionó al CAU, para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes intervinientes el día ocho de agosto de este año.

Por medio de memorando de fecha treinta y uno de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0319-CAU-22, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

+++

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] Con fecha 11 de marzo de 2022 técnicos de la empresa distribuidora CAESS ejecutaron la orden de cambio de medidor número +++, en el desarrollo de dicha inspección, los técnicos expresan haber encontrado una condición irregular con la capacidad de afectar el registro correcto de energía en el suministro, la condición encontrada es descrita en la observación dejada en dicha orden de servicio:

“Se encontró condición irregular, acrílico del medidor quebrado y con residuos de polvo en el interior, se procede al cambio y medidor y el retirado se entrega al laboratorio para sus respectivas pruebas de exactitud. Se documentó con fotografías, se cambio medidor sin caja de policarbonato por inexistencia en bodega. ¨

De la condición antes descrita la empresa distribuidora adjunta las siguientes fotografías como evidencia de esta

+++

Con las pruebas fotográficas mostradas anteriormente, la sociedad CAESS argumenta que la condición que presentaba el medidor fue generada por personas ajenas a la distribuidora con la intención de afectar el registro de energía que se demanda en el suministro y beneficiarse de esto. Como prueba de lo anterior, la empresa distribuidora procedió a sustituir el medidor n.° +++ por uno nuevo y remitir el medidor retirado al laboratorio para realizarle un estudio de exactitud, resultado que se muestra a continuación.

+++

De la fotografía 7 se observa el resultado de la prueba de exactitud realizada al medidor n.° +++, con una exactitud de carga alta del 99.66 % y en carga baja del 95.48 %, obteniéndose un promedio del 97.56 %. Con este resultado se establece que el medidor registraba un 0.44 % menos del total de la energía demandada en el suministro.

Ahora bien, la empresa distribuidora no detalló si la baja exactitud obtenida en la prueba estaba asociada a una manipulación interna realizada por terceros en el medidor, lo cual podría relacionarse con la necesidad de quebrar la tapa del medidor. Por lo que, al no demostrarse lo contrario, surge la duda natural si la condición del acrílico quebrado se produjo por algún evento no intencional por parte del usuario u otra persona, esto último estaría respaldo por el hecho de que los sellos del medidor no habían sido manipulados, tal y como lo expresa la orden de servicio n.° +++ (…).

Al respecto, con base en el análisis de la evidencia fotográfica y la prueba de exactitud realizada al medidor, el CAU es de la opinión que la empresa distribuidora CAESS no cuenta con la evidencia necesaria que permita determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que haya sido provocada de manera intencional con el objetivo de afectar el registro correcto de energía.

En virtud de lo anterior, se establece que la evidencia remitida por la sociedad CAESS solo demuestra que el suministro fue afectado por una condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición al encontrarse este bajo en exactitud con un promedio del 97.56 % y, que para este caso la normativa aplicar es la relacionada con lo establecido en el artículo 35 de los *Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2022*, donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento 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.

Apegado a la normativa antes referida y a la exactitud de 97.56 % encontrada, el CAU ha realizado el cálculo de la energía consumida y no registrada por desperfectos o problemas en el equipo de medición que corresponde a CAESS recuperar por un periodo de dos meses y se determinó que el total del bloque de energía a recuperar no supera de 1 kWh con un valor económico de $ 0.15 IVA incluido (…).

Dictamen:

[…]

1. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS basadas en órdenes de servicio, evidencias fotográficas y prueba de exactitud realizada al medidor, no son aceptables ya que con estas no se ha podido comprobar que en el servicio identificado con el **NIC +++** haya existido una condición irregular generada de manera intencional por el usuario con el propósito de beneficiarse en la facturación de un menor consumo de energía.
2. Con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro de **TRESCIENTOS VEINTICINCO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 325.61) IVA incluido,**correspondiente a un consumo de **1482 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el **NIC +++**, a nombre del señor +++.
3. De conformidad con el análisis realizado por el CAU, la sociedad CAESS está facultada para cobrar **15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.15) IVA incluido,**correspondiente a un consumo de **1 kWh** de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso, esto con forme a lo establecido en el Artículo 35 de los *Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2022* […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1776-2022-CAU, de fecha diecinueve de septiembre del presente año, se remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0319-CAU-22 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día seis de octubre del mismo año.

El día seis de octubre de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0319-CAU-22. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

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 AES CLESA y Cía., S. en C de C.V. aplicables para el año 2022.**

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

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

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

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

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

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

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

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 +++**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0319-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Con fecha 11 de marzo de 2022 técnicos de la empresa distribuidora CAESS ejecutaron la orden de cambio de medidor número +++, en el desarrollo de dicha inspección, los técnicos expresan haber encontrado una condición irregular con la capacidad de afectar el registro correcto de energía en el suministro, la condición encontrada es descrita en la observación dejada en dicha orden de servicio:

“Se encontró condición irregular, acrílico del medidor quebrado y con residuos de polvo en el interior, se procede al cambio y medidor y el retirado se entrega al laboratorio para sus respectivas pruebas de exactitud. Se documentó con fotografías, se cambio medidor sin caja de policarbonato por inexistencia en bodega. ¨

De la condición antes descrita la empresa distribuidora adjunta las siguientes fotografías como evidencia (...).

En virtud de lo anterior, se establece que la evidencia remitida por la sociedad CAESS solo demuestra que el suministro fue afectado por una condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición al encontrarse este bajo en exactitud con un promedio del 97.56 % y, que para este caso la normativa aplicar es la relacionada con lo establecido en el artículo 35 de los *Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2022*, donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento 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.

Apegado a la normativa antes referida y a la exactitud de 97.56 % encontrada, el CAU ha realizado el cálculo de la energía consumida y no registrada por desperfectos o problemas en el equipo de medición que corresponde a CAESS recuperar por un periodo de dos meses y se determinó que el total del bloque de energía a recuperar no supera de 1 kWh con un valor económico de $ 0.15 IVA incluido […]”.

Por su parte, la señora +++, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0319-CAU-22 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2022 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de TRESCIENTOS VEINTICINCO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 325.61) IVA incluido.

De conformidad con el análisis realizado por el CAU, la sociedad CAESS está facultada para cobrar la cantidad de 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.15) IVA incluido, correspondiente a un consumo de 1 kWh de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso, conforme a lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2022.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que 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 CAESS, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una alteración de la acometida del equipo de medición del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, de conformidad a como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0319-CAU-22 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 2022, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando 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 las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0319-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC +++ no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS VEINTICINCO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 325.61) IVA incluido, que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

De conformidad con el análisis realizado por el CAU, la sociedad CAESS está facultada para cobrar la cantidad de 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.15) IVA incluido, correspondiente a un consumo de 1 kWh de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso, conforme a lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2022.

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-0319-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++ no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. a la señora +++ por la cantidad de TRESCIENTOS VEINTICINCO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 325.61) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que dicho cobro debe ser anulado.
3. La sociedad CAESS, S.A. de C.V. está facultada para cobrar la cantidad de 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.15) IVA incluido, correspondiente a un consumo de 1 kWh de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso, conforme a lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2022.
4. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente