**ACUERDO N.° E-2019-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día tres de noviembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintisiete de abril del presente año, el señor XXX, en su calidad de usuario del suministro identificado con el NIC XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.46) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0935-2022-CAU, de fecha once de mayo del presente año, se 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 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 realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día dieciséis de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día tres de junio del presente año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó de forma digital la documentación siguiente:

* Histórico.
* Lecturas de TPL.
* Órdenes de servicio.
* VFM.
* Memoria de cálculo
* Censo
* Informe técnico; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0573-CAU-22, de fecha ocho de junio de este año, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-1242-2022-CAU, de fecha dieciséis de junio del presente 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 mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día diecinueve de julio del presente año.

El día veinte de julio de este año, la distribuidora presentó un escrito al cual adjuntó las pruebas siguientes: Orden de verificación de funcionamiento de medidor (VFM), orden de instalación, retiro de medidor testigo y manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1553-2022-CAU, de fecha nueve de agosto del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días doce y quince de agosto de este año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha ocho de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0338-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:

[…]

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de reportar una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.° 3 y 4 CAESS asume que en la línea de la fase A del suministro se encontraba en uso una línea directa, y que esta se dirigía hacia el interior de la vivienda sin pasar por el registro del medidor. Asimismo, en las observaciones del acta de condición irregular mostrada en la imagen n.° 1, el personal de CAESS indica que encontraron la acometida intervenida por una línea directa mediante un conductor de cobre THHN # 12; sin embargo, en la fotografía n.° 3 que CAESS ha presentado como evidencia principal de la presunta condición irregular no se logra apreciar el conductor que se describe en la citada acta de condición irregular.

Es preciso mencionar que, si bien es cierto la empresa distribuidora encontró cinta aislante en la acometida del servicio eléctrico, según se observa en la fotografía n.° 3; no obstante, no presentó evidencia que demostrara que en dicho punto existiera un conductor eléctrico conectado y con dirección hacia el interior de la vivienda.

Por otra parte, la empresa distribuidora no presentó evidencia de toma lectura de corriente instantánea demandada en la supuesta línea directa que se observa en la fotografía n.° 4, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que el conductor estaba vinculado con una línea directa conectada en las instalaciones eléctricas del usuario. Asimismo, la empresa distribuidora ha manifestado que la supuesta línea directa existía y que fue retirada por el usuario, sin embargo, dicha condición no ha sido comprobada mediante evidencias fotográficas que indiquen tal aseveración. (…)

Con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad CAESS no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario final. (…)

Por tanto, de conformidad con los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, se establece que no es procedente el cobro por la cantidad de **doscientos cincuenta 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 250.46) *IVA incluido***, que CAESS pretende recuperar en concepto de Energía no Registrada correspondiente a la cantidad de **1,149 kWh** en el suministro identificado con el **NIC XXX** a nombre de XXX. […]

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por CAESS no son aceptables, ya que con estas no ha podido comprobar y demostrar que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, relacionada con una alteración de la acometida del servicio eléctrico que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no se considera procedente.
2. En ese sentido, la cantidad de **doscientos cincuenta 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 250.46), IVA incluido**, correspondiente a **1,149 kWh**,que CAESS ha efectuado 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, es improcedente.
3. El señor XXX ya canceló la cantidad de **ciento veintisiete 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 127.46)** **IVA incluido,** en concepto de energía consumida y no facturada por una condición irregular; por lo tanto, la empresa distribuidora deberá reintegrar al usuario final dicha cantidad con sus respectivos intereses. […]
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1800-2022-CAU, de fecha veintiuno de septiembre del presente año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0338-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 veintiséis de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día diez de octubre del presente año.

El día once de octubre de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó su acuerdo con el informe técnico N.° IT-0338-CAU-22. Por su parte, el usuario 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 CAESS, S.A. 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 XXX**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0338-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de reportar una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.° 3 y 4 CAESS asume que en la línea de la fase A del suministro se encontraba en uso una línea directa, y que esta se dirigía hacia el interior de la vivienda sin pasar por el registro del medidor. Asimismo, en las observaciones del acta de condición irregular mostrada en la imagen n.° 1, el personal de CAESS indica que encontraron la acometida intervenida por una línea directa mediante un conductor de cobre THHN # 12; sin embargo, en la fotografía n.° 3 que CAESS ha presentado como evidencia principal de la presunta condición irregular no se logra apreciar el conductor que se describe en la citada acta de condición irregular.

Es preciso mencionar que, si bien es cierto la empresa distribuidora encontró cinta aislante en la acometida del servicio eléctrico, según se observa en la fotografía n.° 3; no obstante, no presentó evidencia que demostrara que en dicho punto existiera un conductor eléctrico conectado y con dirección hacia el interior de la vivienda.

Por otra parte, la empresa distribuidora no presentó evidencia de toma lectura de corriente instantánea demandada en la supuesta línea directa que se observa en la fotografía n.° 4, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que el conductor estaba vinculado con una línea directa conectada en las instalaciones eléctricas del usuario. Asimismo, la empresa distribuidora ha manifestado que la supuesta línea directa existía y que fue retirada por el usuario, sin embargo, dicha condición no ha sido comprobada mediante evidencias fotográficas que indiquen tal aseveración. (…)

Con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad CAESS no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario final. (…)

Por tanto, de conformidad con los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, se establece que no es procedente el cobro por la cantidad de **doscientos cincuenta 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 250.46) *IVA incluido***, que CAESS pretende recuperar en concepto de Energía no Registrada correspondiente a la cantidad de **1,149 kWh** en el suministro identificado con el **NIC XXX** a nombre de XXX. […]”.

Por su parte, el señor XXX, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0338-CAU-22 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, 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 al usuario, 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 DOSCIENTOS CINCUENTA 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.46) IVA incluido.

En vista que el usuario ha cancelado la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 127.46) IVA incluido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe reintegrar al usuario la referida cantidad más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el 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 el usuario 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 en la acometida del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0338-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 al usuario 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-0338-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.46) IVA incluido, que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

En vista que el usuario ha cancelado la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 127.46) IVA incluido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe reintegrar al usuario la referida cantidad más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el 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-0338-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al señor XXX por la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.46) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

En vista que el usuario ha cancelado la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 127.46) IVA incluido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe reintegrar al usuario la referida cantidad más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

Dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente