**ACUERDO N.° E-2162-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día dos de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de mayo de este año, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 654.87) 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-1167-2022-CAU, de fecha ocho de junio 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 once de junio de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintisiete de junio del presente año.

El día veintiocho de junio de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-1167-2022-CAU.

El día catorce de julio del presente año, 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:

* Órdenes de servicio.
* Lecturas e la terminal portátil de lectura (TPL).
* Verificación de funcionamiento de medidor (VFM).
* Facturas.
* Fotografías.
* Memoria de cálculo.
* Censo.
* Informe técnico.

Mediante memorando con referencia N.° M-0727-CAU-2022, de fecha diecinueve de julio del presente 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, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1547-2022-CAU, de fecha nueve de agosto 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada. Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y al usuario los días doce y quince del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días nueve y doce de septiembre del mismo año.

El día catorce de septiembre de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual remitió fotografías de la verificación de funcionamiento del medidor (VFM) y manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha cinco de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0370-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:

[…] Conforme con el análisis de 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 fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la alteración del equipo de medición por la falta del sello de la tapa de vidrio; dicha condición, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble; siendo éstas las siguientes:

+++

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, estableciendo que CAESS no cuenta con la evidencia necesaria que permita determinar que en el suministro en referencia existió una alteración en el equipo de medición, debido que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, detalladas en la fotografía n.° 1, no demuestran que el hallazgo encontrado en el sello de la tapa de vidrio y en el de la tapa de bornera del medidor corresponda a una alteración interna de este por parte del usuario final, y que por dicha condición haya ocasionado que el equipo de medición no registrara el consumo real de la energía demandada en el suministro. Además, el CAU ha sostenido la tesis que no basta el hecho de haber encontrado el citado medidor con sellos rotos, para establecer que en un equipo de medición haya existido una irregularidad y que ésta haya afectado el registro del consumo de energía eléctrica de forma correcta.

La empresa distribuidora pretende recuperar una energía no registrada basándose en el hallazgo de una supuesta alteración interna del equipo de medición del suministro relacionado al **NIC +++** del inmueble del señor +++, como se muestra en la fotografía n.° 1; sin embargo, la empresa distribuidora no comprobó ni demostró que efectivamente el equipo de medición hubiese sido alterado en su funcionamiento, ya que no se presentaron fotografías o resultados de revisiones internas realizadas a este para comprobar dicha condición.

Por otra parte, es preciso indicar que bajo la orden de servicio # +++, efectuada por CAESS el día 28 de abril de 2022, el personal técnico manifestó que el equipo de medición # +++ presentaba una exactitud en carga baja de 99.68 % y en carga alta de 101.02 % con una exactitud promedio de 100.35%; lo cual permite determinar que dicho equipo se encontraba funcionando dentro de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

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.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por CAESS no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración del equipo de medición # +++, el cual se encontraba instalado en el inmueble del señor +++.

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 **seiscientos cincuenta y cuatro 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 654.87) *IVA incluido***, que CAESS pretende recuperar en concepto de Energía no Registrada correspondiente a la cantidad de **2,916 kWh** en el suministro identificado con el **NIC +++** a nombre del señor +++. […]

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 +++, relacionada con una alteración interna del equipo de medición 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 seiscientos cincuenta y cuatro 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 654.87), IVA incluido, correspondiente a 2,916 kWh, que CAESS ha efectuado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++, a nombre del señor +++, es improcedente. […]
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1547-2022-CAU, de fecha nueve de agosto de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0370-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 siete de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, las partes no hicieron uso de su derecho de defensa.

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 +++**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0370-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con el análisis de 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 fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la alteración del equipo de medición por la falta del sello de la tapa de vidrio; dicha condición, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble (…)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, estableciendo que CAESS no cuenta con la evidencia necesaria que permita determinar que en el suministro en referencia existió una alteración en el equipo de medición, debido que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, detalladas en la fotografía n.° 1, no demuestran que el hallazgo encontrado en el sello de la tapa de vidrio y en el de la tapa de bornera del medidor corresponda a una alteración interna de este por parte del usuario final, y que por dicha condición haya ocasionado que el equipo de medición no registrara el consumo real de la energía demandada en el suministro. Además, el CAU ha sostenido la tesis que no basta el hecho de haber encontrado el citado medidor con sellos rotos, para establecer que en un equipo de medición haya existido una irregularidad y que ésta haya afectado el registro del consumo de energía eléctrica de forma correcta.

La empresa distribuidora pretende recuperar una energía no registrada basándose en el hallazgo de una supuesta alteración interna del equipo de medición del suministro relacionado al **NIC +++** del inmueble del señor +++, como se muestra en la fotografía n.° 1; sin embargo, la empresa distribuidora no comprobó ni demostró que efectivamente el equipo de medición hubiese sido alterado en su funcionamiento, ya que no se presentaron fotografías o resultados de revisiones internas realizadas a este para comprobar dicha condición.

Por otra parte, es preciso indicar que bajo la orden de servicio # +++, efectuada por CAESS el día 28 de abril de 2022, el personal técnico manifestó que el equipo de medición # +++ presentaba una exactitud en carga baja de 99.68 % y en carga alta de 101.02 % con una exactitud promedio de 100.35%; lo cual permite determinar que dicho equipo se encontraba funcionando dentro de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

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.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por CAESS no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración del equipo de medición # +++, el cual se encontraba instalado en el inmueble del señor +++. […]”

En cuanto al señor +++, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0370-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 SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 654.87) IVA incluido.

* 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 del medidor en el 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-0370-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-0370-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 al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 654.87) IVA incluido, que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La LPA, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET y el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, se informa que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0370-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 al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al señor +++ por la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 654.87) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez días 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. Hacer saber a las partes que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.
2. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente