**ACUERDO N.° E-0135-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día nueve de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciséis de agosto del dos mil veintidós, el señor xxxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL TRESCIENTOS OCHENTA 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,380.80) 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 xxxx.

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-1687-2022-CAU, de fecha veintinueve de agosto del año pasado, 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, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días uno y dos de septiembre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día veintisiete de septiembre del año dos mil veintidós, el ingeniero xxxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó la documentación requerida para comprobar la condición irregular.

Mediante memorando con referencia N.° M-0946-CAU-2022, de fecha treinta de septiembre del año pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1912-2022-CAU, de fecha once de octubre del dos mil veintidós, 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 atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC xxxx 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 mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veinte de octubre del año pasado, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dieciocho de noviembre del año recién pasado.

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

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha dieciséis de diciembre del dos mil veintidós, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0478-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 siguientes fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante una línea directa conectada en el conductor de alimentación de la fase A. 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, referente a la condición encontrada al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.° 4 y 5 se observa que la empresa distribuidora realizó dos mediciones de corriente. La primera lectura fue realizada en la acometida eléctrica que está sobre el techo donde se encuentra instalado el soporte “pie de amigo”, encontrando una corriente de 8.97 amperios, cabe mencionar que la acometida se oculta y desciende entre la lámina y la pared del inmueble. La segunda medición fue realizada dos minutos después en la acometida que se dirige a la bornera de entrada del equipo de medición, en la cual encontraron una corriente de 1.81 amperios.

Con base en las diferencias de corriente y las condiciones de instalación de la acometida eléctrica, que se muestra en las fotografías 3, 4 y 5, CAESS determinó que en el suministro existió una línea fuera de medición que no permitió que el equipo de medición registrara el consumo total del inmueble; lo que para CAESS constituye evidencia de la existencia de una condición irregular.

Sin embargo, para el CAU las evidencias aportadas por la empresa distribuidora no son suficientes debido a lo siguiente:

* La toma de lecturas presentadas por la empresa distribuidora no fueron lecturas simultaneas ya que existió una diferencia de dos minutos por cada toma de corriente, este tiempo es significativo debido que la carga instalada en el suministro son equipos de refrigeración, por lo que se sobre entiende que los mismos cuentan con compresores que trabajan bajo un ciclo de funcionamiento y dicha carga puede descender al momento que una o varias de ellas entren en el ciclo de descanso.
* Luego de normalizada la supuesta condición irregular los consumos posteriores, registrados por el equipo de medición instalado en el suministro, no presentaron variaciones en referencia a los meses anteriores a la supuesta condición irregular.
* Asimismo, se cuenta con los equipos eléctricos que se encontraban instalados en el suministro al momento de la inspección realizada por la empresa distribuidora y se puede apreciar que la carga instalada relaciona con los consumos facturados. A continuación, se adjunta un estimado de consumo con base en los equipos que reportó la empresa distribuidora al momento de la inspección; sin embargo, es importante aclarar que el consumo puede ser menor o mayor todo depende del tiempo de uso de la carga, por lo que esto solo es un estimado el cual se encuentra relacionado con el consumo de la vivienda.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que CAESS no cuenta con la evidencia necesaria que permita determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios conectada en el tramo de la acometida que se encontraba oculta.

De conformidad con los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, se establece que no es procedente el cobro por la cantidad de **mil trescientos ochenta 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,380.80) *IVA incluido***, que CAESS pretende recuperar en concepto de Energía no Registrada correspondiente a la cantidad de **5,950 kWh** en el suministro identificado con el **NIC xxxx** a nombre de xxxx.

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no demuestran que en el suministro identificado con el NIC xxxx existió una línea fuera de medición que haya afectado el correcto registro del equipo de medición; por lo tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no se considera procedente.
2. En ese sentido, es improcedente la cantidad de **mil trescientos ochenta 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,380.80) *IVA incluido***, que la sociedad CAESS ha cobrado en concepto de Energía no Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor xxxx, identificado con el **NIC xxxx** […]
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1912-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0478-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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintiuno de diciembre del año pasado, por lo que el plazo finalizó el día doce de enero del presente año.

El día doce de enero de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que no se adhería a lo determinado en el informe técnico N.° IT-0478-CAU-22, por considerar que, durante la inspección realizada en el inmueble del usuario, se verificó una diferencia de carga entre las líneas de la acometida y que dicha diferencia era por que en la vivienda existían quipos de refrigeración los cuales tienen ciclos de trabajo independientes y no se desconectan al mismo tiempo.

En ese orden de ideas, la distribuidora manifestó haber comprobado la existencia de una línea directa y que después de corregida la condición irregular el usuario dejó de utilizar los equipos abastecidos por dicha condición, por lo que el censo de carga instalado al momento de la inspección realizada por el CAU no refleja la totalidad de los equipos eléctricos utilizados en el inmueble.

Por su parte el usuario 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 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. Por lo 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 xxxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0478-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 siguientes fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante una línea directa conectada en el conductor de alimentación de la fase A. Dicha condición, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble (…).

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que CAESS no cuenta con la evidencia necesaria que permita determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios conectada en el tramo de la acometida que se encontraba oculta.

De conformidad con los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, se establece que no es procedente el cobro por la cantidad de **mil trescientos ochenta 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,380.80) *IVA incluido***, que CAESS pretende recuperar en concepto de Energía no Registrada correspondiente a la cantidad de **5,950 kWh** en el suministro identificado con el **NIC xxxx** a nombre de xxxx […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0478-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 MIL TRESCIENTOS OCHENTA 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,380.80) IVA incluido.

**2.1.3. Sobre la inconformidad planteada por la distribuidora sobre el IT N.° IT-0478-CAU-22**

La distribuidora en el escrito de fecha doce de enero de este año, manifestó su inconformidad con lo establecido en el informe técnico N.° IT-0478-CAU-22, y reiteró la existencia de una condición irregular en suministro identificado con el NIC xxxx.

Al respecto debe exponerse que en el presente procedimiento, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no demostró fehacientemente la existencia de una línea fuera de medición que haya afectado el correcto registro de la energía eléctrica en dicho suministro, debido a las razones siguientes:

* Las lecturas presentadas por la distribuidora no fueron simultaneas, ya que existió una diferencia de dos minutos entre cada lectura, debido a la carga del suministro.
* El historial de consumo registrado posteriormente a la normalización del suministro no presentó variación significativa en relación con los meses anteriores a la supuesta condición irregular.
* Se comprobó que la carga instalada en la vivienda concuerda con el consumo registrado en los meses facturados, por lo que de existir una condición irregular sería percibida en los ciclos de facturación.

En ese orden de ideas, se advierte que el escrito presentado por la distribuidora en el cual indica no estar de acuerdo con el resultado de la investigación de la SIGET no aporta pruebas técnicas que sostengan su postura o desvirtúen el informe técnico N.° IT-0478-CAU-22, por lo cual se confirma lo determinado en el mismo, con base a las razones siguientes:

* Respecto al argumento sobre la diferencia de tiempo entre las lecturas presentadas por la distribuidora, dicho punto fue mencionado en el informe técnico rendido por el CAU en el cual se destacó que el tiempo entre mediciones fue un periodo de alrededor de dos minutos, y que las mediciones tomadas deben ser simultaneas para tener certeza y así poder demostrar la condición irregular en caso existiese.
* En el informe técnico N.° IT-0478-CAU-22, no se estableció que las cargas se desconectaron simultáneamente; sino que, se determinó que la distribuidora no comprobó la existencia de la condición irregular atribuida al usuario debido a que no demostró una línea fuera de medición, lo que permitió que las lecturas de corriente variaran en el tiempo.
* La empresa distribuidora no presentó pruebas de una línea fuera de medición, tampoco la existencia de una carga no medida.
* La empresa distribuidora presentó un censo de carga con cinco recamaras y otros equipos, pero solo demostró la existencia de dos recamaras y un congelador de dos puertas.
* El CAU verificó las fotografías presentadas por la empresa distribuidora y la información obtenida en inspección por el personal técnico del CAU. Con dicha información realizó un análisis de la carga instalada en relación con los consumos anteriores y actuales.

Por lo anterior, el CAU considera que los argumentos planteados por la distribuidora no son procedentes.

En vista de lo anterior, se debe advertir que, en caso de que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no este conforme con lo resuelto, puede utilizar los medios impugnativos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

* 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 las partes, 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-0478-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-0478-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC xxxx no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL TRESCIENTOS OCHENTA 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,380.80) 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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0478-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxx 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 xxxx por la cantidad de MIL TRESCIENTOS OCHENTA 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,380.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

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 xxxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente