**ACUERDO N.° E-0225-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día nueve de marzo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de agosto del dos mil veintidós, la señora xxxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO TRECE 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 113.59) 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-1788-2022-CAU, de fecha veinte de septiembre 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, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintitrés y veintisiete de septiembre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de octubre del mismo año.

El día uno de noviembre 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 un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro.

Mediante memorando con referencia N.° M-1043-CAU-2022, de fecha cuatro de noviembre del año pasado, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-2083-2022-CAU, de fecha diecisiete de noviembre 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 a la usuaria 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 veintidós de noviembre del año pasado, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinte de diciembre del mismo año.

El día veintiuno de diciembre del año pasado, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad y agregó las pruebas siguientes:

* Carta de notificación del cobro de ENR.
* Historial de consumo posterior a la corrección de la condición irregular.

Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintitrés de enero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0017-CAU-23, 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 proporcionada por CAESS, se verificó que con fecha 28 de julio de 2022 técnicos de la empresa distribuidora CAESS ejecutaron una orden de inspección al suministro. En el desarrollo de dicha inspección, los técnicos expresan haber encontrado una conexión directa tipo puente entre la línea de carga y la acometida del suministro, la condición encontrada es descrita en las observaciones dejadas en la orden de servicio y las fotografías que se detallan a continuación:

Orden de servicio n.° xxxx. Inspección de Suministro 27/07/2022:

“Lectura 7414 fraude irregularidad caso asociado a reclamo por bajo consumo con resolución favorable al cliente. El medidor está instalado en tablero común y no registra consumo debido a que tiene conexión directa tipo puente, en interior de canaleta plástica. Se tomaron fotografías, se deja copia de acta de inspección se realizó censo de carga y se corrigió condición irregular. En este caso no se puede realizar blindaje. Pasar caso a cálculo.

Como evidencia de la condición antes descrita, la empresa distribuidora remitió una serie de fotografías con las cuales busca demostrar la existencia de una supuesta condición irregular en el suministro. Las fotografías mostradas a continuación se presentan en el orden en que fueron tomadas según la hora.

(…) Al respecto, con forme a las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular en el suministro de referencia, se destaca el hecho que si bien es cierto en las fotografías remitidas se observa un punto envuelto con cinta aislante; sin embargo, no es posible verificar de manera clara si existió un verdadero contacto eléctrico en este punto de la línea de carga con el conductor que sirve de acometida a dicho suministro o si estaba ¨puenteado¨ con otro de los múltiples conductores que se encuentra dentro de la canaleta plástica.

Por otra parte, las fotografías presentadas por CAESS no muestran la comparación previa a corregir la supuesta condición irregular, de la lectura de corriente que estaba siendo registrada por el medidor y la corriente que se presume estaba siendo hurtada por el usuario por medio de un puente eléctrico con el fin de beneficiarse de la facturación de un menor consumo de energía. Al no superar estas deficiencias en las pruebas remitidas por la empresa distribuidora no se puede comprobar de manera fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro.

En virtud de lo anterior, 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 xxxx existió una condición irregular con afectación directa a la empresa distribuidora.

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 CIENTO TRECE 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 113.59) IVA incluido, que CAESS pretende recuperar en concepto de energía no registrada correspondiente a la cantidad de 496 kWh en el suministro identificado con el NIC xxxx (…).

Dictamen:

[…]

1. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS basadas en órdenes de servicio y evidencias fotográficas no son aceptables, ya que con estas no se ha podido comprobar que en el suministro identificado con el **NIC xxxx** existió una condición irregular con afectación directa a la empresa distribuidora.
2. Con base en lo expuesto en el presente informe técnico, se ha determinado que es improcedente el cobro de **CIENTO TRECE 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 113.59) IVA incluido,**correspondiente a un consumo de **496 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de energía no registrada en el suministro identificado con el **NIC xxxx**, a nombre de la señora xxxx […].
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2083-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0017-CAU-23 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 veinticinco de enero de este año, por lo que el plazo finalizó el día ocho de febrero del mismo año.

Consta en el expediente administrativo que las partes intervinientes no hicieron uso del derecho 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-0017-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con el análisis de la información proporcionada por CAESS, se verificó que con fecha 28 de julio de 2022 técnicos de la empresa distribuidora CAESS ejecutaron una orden de inspección al suministro (…).

Por otra parte, las fotografías presentadas por CAESS no muestran la comparación previa a corregir la supuesta condición irregular, de la lectura de corriente que estaba siendo registrada por el medidor y la corriente que se presume estaba siendo hurtada por el usuario por medio de un puente eléctrico con el fin de beneficiarse de la facturación de un menor consumo de energía. Al no superar estas deficiencias en las pruebas remitidas por la empresa distribuidora no se puede comprobar de manera fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro.

En virtud de lo anterior, 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 xxxx existió una condición irregular con afectación directa a la empresa distribuidora.

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 CIENTO TRECE 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 113.59) IVA incluido, que CAESS pretende recuperar en concepto de energía no registrada correspondiente a la cantidad de 496 kWh en el suministro identificado con el NIC xxxx […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0017-CAU-23 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 CIENTO TRECE 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 113.59) 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 usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que 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-0017-CAU-23 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-0017-CAU-23, 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 a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CIENTO TRECE 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 113.59) 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-0017-CAU-23, 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 a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. a la señora xxxx por la cantidad de CIENTO TRECE 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 113.59) 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 a la señora xxxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente