**ACUERDO N.° E-0244-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día quince de marzo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día catorce de octubre del dos mil veintidós, la señora xxxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA 36/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,150.36) 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-1969-2022-CAU, de fecha veintiuno de octubre del año pasado, esta Superintendencia requirió a la sociedad DEUSEM, 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 a la usuaria los días veintiocho y treinta y uno de octubre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce de noviembre del mismo año.

El día catorce de noviembre del año dos mil veintidós, el ingeniero xxxx, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, 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-1070-CAU-22, de fecha quince de noviembre 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-2127-2022-CAU, de fecha veintiocho 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 dos de diciembre del año pasado, por lo que el plazo probatorio finalizó el día nueve de enero de este año.

El día quince 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.

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

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diez de febrero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0046-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 la información provista por la sociedad DEUSEM se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 25 de agosto de 2022, detallando una condición irregular consistente en una línea directa para un nivel de tensión de 120 voltios conectada por medio de pinza tipo caimán en la acometida eléctrica del suministro de una vivienda vecina, la cual supuestamente se dirigía hacia la vivienda de la señora xxxx, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la totalidad de la energía consumida en el inmueble de la denunciante.

Posteriormente a la toma de la lectura de corriente instantánea mostradas en la fotografía N.° 4 personal técnico de la distribuidora en su afán de determinar que equipos eléctricos estaban demandando dicha corriente puntual, ingresaron a la vivienda y verificaron los equipos eléctricos que eran utilizados al interior del inmueble, los cuales son mostrados a continuación:

Es de señalar que, los equipos eléctricos mostrados en la fotografía n.° 5 coinciden con los encontrados en la vivienda de la señora xxxx por personal técnico del CAU en la inspección que fue efectuada el 9 de febrero de 2023, mostrados en la fotografía n.° 3.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM, el 25 de agosto de 2022, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 4 se muestra la corriente instantánea registrada en la línea directa conectada en la fase “A” del equipo medidor # xxxx asignado al suministro eléctrico de la señora xxxx, el cual está contiguo a vivienda de la señora xxxx, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe, DEUSEM no se presentó ninguna evidencia con relación a la trayectoria de dicha línea directa, es decir, no es posible establecer de forma contundente que dicha línea directa se dirigía hacia el interior de la vivienda de la denunciante, lo cual genera incertidumbre respecto a la aseveración de la distribuidora referente a que la carga que registraron era perteneciente a los equipos eléctricos del suministro al cual asociaron el cobro.
* El actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* En ese orden, personal de la distribuidora al momento del hallazgo de una supuesta condición irregular debe de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022, en el cual se establece que al ser ellos la parte acusadora, tienen el peso y la obligación de recabar las suficientes pruebas para sustentar el cobro que se pretende efectuar al suministro donde supuestamente se ha incumplido las condiciones contractuales por parte de un usuario final.
* Como se ha indicado en informes previos, el momento idóneo que tienen las distribuidoras para recabar todas las pruebas, es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un servicio eléctrico.
* Aunado a lo anterior, de la inspección técnica realizara por el CAU y mostrada en la fotografía n.° 2 se determinó que tanto la vivienda de la denunciante como la vivienda de la vecina en donde se encontró la conexión ilegal son independientes una de la otra, ya que están separadas por un muro de concreto perimetral, el cual restringe el libre acceso por parte de la denunciante a la propiedad privada impidiendo de esta forma una manipulación a nivel de acometida eléctrica por parte de la señora xxxx.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad DEUSEM no sustentó debidamente las evidencias de la condición encontrada y atribuida al servicio eléctrico identificado con el NIC xxxx, es decir, las pruebas aportadas son insuficientes y carecen de trazabilidad para poder determinar de forma contundente la afectación del correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro por parte de la usuaria final; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable (…).

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad DEUSEM S.A. de C.V., no son aceptables, ya que con estas no sustenta debidamente y de forma contundente que la condición asociada al suministro eléctrico identificado con el NIC xxxx, haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumido en la vivienda de la señora xxx.
2. De conformidad al análisis efectuado, se establece que la cantidad de mil ciento cincuenta 36/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,150.36) IVA incluido, que la distribuidora DEUSEM pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro identificado con el NIC xxxx, es improcedente, y por tanto debe anularse.
3. En vista que la señora xxxx canceló en fecha 27 de septiembre de 2022 una de seis cuotas otorgadas por la sociedad DEUSEM, esta deberá de reintegrarle la cantidad de ciento noventa y uno 73/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 191.73)IVA incluido, cobrados en exceso, más los intereses generados tal y como se indica en el artículo 34 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2022 […].
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2127-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0046-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 la distribuidora y a la usuaria los días catorce y dieciséis de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiocho de febrero y tres de marzo de este año.

El día veintiocho de febrero de este año, la sociedad distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Consta en el expediente administrativo que la usuaria no hizo 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 DEUSEM, 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-0046-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM, el 25 de agosto de 2022, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 4 se muestra la corriente instantánea registrada en la línea directa conectada en la fase “A” del equipo medidor # xxxx asignado al suministro eléctrico de la señora xxxx, el cual está contiguo a vivienda de la señora xxxx, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe, DEUSEM no se presentó ninguna evidencia con relación a la trayectoria de dicha línea directa, es decir, no es posible establecer de forma contundente que dicha línea directa se dirigía hacia el interior de la vivienda de la denunciante, lo cual genera incertidumbre respecto a la aseveración de la distribuidora referente a que la carga que registraron era perteneciente a los equipos eléctricos del suministro al cual asociaron el cobro.
* El actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* En ese orden, personal de la distribuidora al momento del hallazgo de una supuesta condición irregular debe de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022, en el cual se establece que al ser ellos la parte acusadora, tienen el peso y la obligación de recabar las suficientes pruebas para sustentar el cobro que se pretende efectuar al suministro donde supuestamente se ha incumplido las condiciones contractuales por parte de un usuario final.
* Como se ha indicado en informes previos, el momento idóneo que tienen las distribuidoras para recabar todas las pruebas, es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un servicio eléctrico.
* Aunado a lo anterior, de la inspección técnica realizara por el CAU y mostrada en la fotografía n.° 2 se determinó que tanto la vivienda de la denunciante como la vivienda de la vecina en donde se encontró la conexión ilegal son independientes una de la otra, ya que están separadas por un muro de concreto perimetral, el cual restringe el libre acceso por parte de la denunciante a la propiedad privada impidiendo de esta forma una manipulación a nivel de acometida eléctrica por parte de la señora xxxx.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad DEUSEM no sustentó debidamente las evidencias de la condición encontrada y atribuida al servicio eléctrico identificado con el NIC xxxx, es decir, las pruebas aportadas son insuficientes y carecen de trazabilidad para poder determinar de forma contundente la afectación del correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro por parte de la usuaria final; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable […]”.

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-0046-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 DEUSEM, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA 36/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,150.36) IVA incluido.

En vista que la señora xxxx canceló la cantidad de CIENTO NOVENTA Y UNO 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 191.73)IVA incluido, en concepto de energía no registrada, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., deberá reintegrar lo cobrado en exceso, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2022.

* 1. **Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como 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 DEUSEM, 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-0046-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 a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0046-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 MIL CIENTO CINCUENTA 36/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,150.36) IVA incluido, que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

En vista que la señora xxxx canceló la cantidad de CIENTO NOVENTA Y UNO 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 191.73)IVA incluido, en concepto de energía no registrada, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., deberá reintegrar lo cobrado en exceso, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2022.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0046-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 DEUSEM, S.A. de C.V. a la señora xxxx por la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA 36/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,150.36) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

En vista que la señora xxxx canceló la cantidad de CIENTO NOVENTA Y UNO 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 191.73)IVA incluido, en concepto de energía no registrada, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., deberá reintegrar lo cobrado en exceso, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2022.

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. Notificar este acuerdo a la señora xxxx y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente