**ACUERDO N.° E-0289-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día treinta de marzo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día nueve de noviembre del año pasado, el señor xxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de QUINIENTOS VEINTIOCHO 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 528.44) IVA incluido, debido a 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-2148-2022-CAU de fecha treinta de noviembre del año pasado, esta Superintendencia requirió a la sociedad EDESAL, 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 las partes el día cinco de diciembre del año recién pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve de diciembre del mismo año.

El día quince de diciembre del año pasado, la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-1155-CAU-22, de fecha diecinueve de diciembre del año recién pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0015-2023-CAU, de fecha cinco de enero 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 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 diez de enero de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día siete de febrero del presente año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no presentaron documentación adicional para ser analizada.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha seis de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0070-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 que fue provista por EDESAL, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión en la categoría de tarifa residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, antes del equipo de medición, ingresando por el techo hacia el interior de la vivienda. Dicha condición, según criterio de EDESAL, provocó que el equipo de medición no registrara correctamente el consumo demandado en el inmueble.

Sobre lo anterior es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que la línea estaba conectada en la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición y se dirigía hacia el interior de la vivienda, dicha prueba se presenta en las fotografía n**.° 3,** en esta se puede observar claramente la existencia de la conexión realizada en la acometida eléctrica; asimismo, en las fotografías n.° **5**, **6** y **7** se muestran diferentes lecturas de la corriente eléctrica obtenidas en la línea directa, conctada antes del equipo de medición, por lo que se concluye que estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° xxxx.**

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que EDESAL cuenta con la evidencia necesaria que permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario final consistente en conexiones tipo “línea directa”, es decir, existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías N.° 3 y 4; así como en el aumento de los consumos luego de la corrección de la condición irregular detallados en la gráfica n.° 1 (…)”.

Recálculo efectuado por el CAU:

De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que EDESAL debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* Se tomó en consideración un consumo mensual de **321 kWh**, obtenido del historial de consumo registrado en el suministro identificado con **NIS xxxx** entre el 5 de septiembre y el 5 de noviembre de 2022.
* El período a recuperar por parte de EDESAL por una energía no registrada se determina que debe limitarse a 180 días; este período se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

El valor y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que EDESAL tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 4 de marzo hasta el 31 de agosto del 2022, equivalentes a 180 días, que corresponde a un total de **1,505 kWh**, equivalente a la cantidad de **trescientos ochenta y cuatro 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 384.80) IVA incluido** (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por EDESAL son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una condición irregular relacionada con una alteración en la acometida del servicio eléctrico, lo cual permitió que en el servicio identificado con el **NIS xxxx** no se registrara toda la energía consumida en el inmueble.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **quinientos veintiocho 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 528.44), IVA incluido**, correspondiente a **2,059.38 kWh**,que EDESAL ha efectuado en concepto de **Energía Consumida y No Registrada** en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIS xxxx**, a nombre del señor xxxx.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EDESAL debe cobrar en concepto de energía consumida y no registrada el equivalente a **1,505 kWh,** que corresponde a la cantidad de **trescientos ochenta y cuatro 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 384.80)** **IVA incluido, más los respectivos intereses,** de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022 […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0015-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0070-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 ocho de marzo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

Consta en el expediente administrativo que las partes intervinientes no presentaron documentación adicional para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EDESAL, 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.

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-0070-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por EDESAL, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión en la categoría de tarifa residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, antes del equipo de medición, ingresando por el techo hacia el interior de la vivienda. Dicha condición, según criterio de EDESAL, provocó que el equipo de medición no registrara correctamente el consumo demandado en el inmueble (…).

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que EDESAL cuenta con la evidencia necesaria que permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario final consistente en conexiones tipo “línea directa”, es decir, existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro […]”.

Respecto al usuario, cabe aclarar que no presentó documentación para ser analizada.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0070-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida de servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el método de carga instantánea medida en la línea directa conecta antes de medición, utilizada por la distribuidora para el cálculo de ENR, debido a las razones siguientes:

* No justificó técnicamente que la corriente por valor de 15.89 amperios era utilizada por 6 horas diarias de uso continuo.
* No justificó el criterio para establecer que la corriente máxima encontrada era la más representativa del consumo de energía eléctrica.
* La proyección del consumo realizada no concuerda con la carga instalado en el inmueble ni con el tiempo de funcionamiento de los equipos.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registros mensuales de consumo de energía eléctrica, posteriores a la corrección de la condición irregular, utilizando los criterios siguientes:

* El consumo promedio registrado entre el 5 de septiembre y el 5 de noviembre del año 2022, equivalente a 321 kWh mensual.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 4 de marzo al 31 de agosto del año pasado.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 348.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

* 1. **Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que 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.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxxx.

En ese sentido, se advierte 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.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0070-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó una condición irregular consistente en una alteración en la acometida del servicio eléctrico.

Por lo tanto, la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 348.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

1. **RECURSOS**

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

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0070-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración de la acometida del servicio eléctrico que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
2. Determinar que la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 348.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0070-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente