**ACUERDO N.° E-0436-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día seis de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintitrés de diciembre de dos mil veintidós, el Centro de Atención al Usuario (CAU) por medio del memorando con referencia N.° M-1179-CAU-22, informó que el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de QUINIENTOS OCHENTA Y TRES 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 583.68) 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 xxx.

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-0050-2023-CAU de fecha diecisiete de enero del presente año, se 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 acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veinte de enero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día tres de febrero del mismo año.

El día tres de febrero del presente año, el ingeniero xxx, 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 vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante el memorando N.° M-0075-CAU-23 de fecha seis de febrero de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0150-2023-CAU de fecha catorce de febrero del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC xxx 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete de febrero de este año, por lo que el plazo finalizó el día diecisiete de marzo del mismo año.

El día veintiocho de febrero de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

**c) Informe técnico**

El día veinticuatro de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0110-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 1 de noviembre de 2022, detallando una supuesta condición irregular consistente en la manipulación del neutro de la fuente del equipo medidor, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la totalidad de la energía consumida en el suministro.

Al respecto, es de hacer notar que el personal técnico de la distribuidora DEUSEM no determinó cuales eran los equipos eléctricos en el interior de la vivienda que estaban demandando las corrientes mostradas; y de esa forma, aportar más evidencia que contribuyera a comprobar la condición encontrada.

Posteriormente procedieron a revisar las borneras del equipo medidor, encontrando pernos flojos. Luego al verificar el neutro del lado de la fuente este tenía forro de aislamiento, lo cual impedía el buen contacto eléctrico, interfiriendo la conexión a la referencia de la red de distribución en el medidor.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM, en fecha 1 de noviembre de 2022, se puede determinar lo siguiente:

* Al verificar las fotografías identificadas como 8 y 9, se observa que inicialmente que el LED correspondiente a la señal Power de la parte frontal del equipo medidor está encendido; sin embargo, al retirar el neutro del lado de la carga se apaga, condición debida a que no existía conexión eléctrica entre la bornera de neutro del lado de la fuente y el neutro del sistema, ya que dicho conductor se encontraba aislado por el forro.

Lo anterior tiene su fundamento técnico en que el tablero eléctrico del suministro en estudio posee una puesta a tierra que le permitía encender dicho LED, sin embargo, y con base en la fotografía n.° 3, se observa que el conductor de neutro del tablero eléctrico no estaba efectivamente conectado con el neutro del sistema de distribución causando que el medidor tenga una referencia eléctrica para su funcionamiento diferente a como si estuviese efectivamente conectado a la referencia de la red de distribución.

* Debido a lo anterior, la distribuidora ha mostrado que existió una conexión irregular, consistente en la alteración del neutro del lado de la fuente del equipo medidor, y debido a la deficiente referencia en este al no poseer una efectiva conexión con el neutro del sistema de distribución; dicha condición impidió que se registrara correctamente la energía consumida en el suministro.

En virtud de lo anterior se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular que no permitió que la distribuidora cobrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el suministro, siendo esto un incumplimiento por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022. […]

Determinación de la existencia de una condición irregular

(…) en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integra del resultado final de la investigación.

Bajo el contexto anterior, a partir de la información a la que se ha tenido acceso en la presente investigación, se plantean las siguientes valoraciones con respecto al método a utilizar por el CAU para el cálculo de la ENR.

* El método de cálculo de la energía no registrada utilizado por DEUSEM, tomando como base la corriente instantánea medida, no será considerado para el recálculo de la energía a recuperar, debido a lo detallado por el CAU en la sección anterior.
* El método por utilizar para la ENR a recuperar por DEUSEM será el establecido en el artículo 5.2 literal i) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará el censo de cargas determinado por el CAU el cual resultó de 338 kWh, y será la base para el recálculo de la energía a recuperar.

Lo anterior, tiene su fundamento técnico en que, debido a la deficiente referencia en el medidor como resultado de la condición irregular encontrada en el suministro en estudio, este no registró el total de los consumos detallados en el censo de cargas determinado en la inspección técnica del CAU, por lo tanto, se considera que dicho método el más idóneo para el presente caso.

* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 5 de mayo hasta el 1 de noviembre de 2022, fecha en que se normalizó el suministro.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho DEUSEM a recuperar corresponde a 1,914 kWh, equivalente a la cantidad de quinientos dos 64/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 502.64) IVA incluido […]

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente la alteración del neutro de referencia de la fuente a nivel de bornera del equipo de medición, lo que impidió el registro de la totalidad de la energía consumida en el inmueble; por tanto, DEUSEM tiene derecho a recuperar en concepto de una energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con la investigación efectuada y mostrada en el presente informe, se establece que la cantidad de quinientos ochenta y tres 68/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 583.68) IVA incluido, cobrados por la distribuidora DEUSEM en concepto de ENR en el referido suministro, debe de rectificarse.
3. De acuerdo con el recálculo efectuado por el CAU, la sociedad DEUSEM debe cobrar en concepto de energía consumida y no registrada la cantidad de quinientos dos 64/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 502.64) IVA incluido, equivalente a 1,914 kWh. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022. […]

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0150-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0110-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.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día tres de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día diecinueve de mayo de este año, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario no presentó documentación para que fuera 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 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. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **ANÁLISIS**
	1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0110-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] 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 1 de noviembre de 2022, detallando una supuesta condición irregular consistente en la manipulación del neutro de la fuente del equipo medidor, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la totalidad de la energía consumida en el suministro. (…)

En virtud de lo anterior se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular que no permitió que la distribuidora cobrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el suministro, siendo esto un incumplimiento por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022.  […]”

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0110-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en el aislamiento en la bornera del medidor del neutro de la fuente, que generó un consumo de energía eléctrica en el inmueble que no era registrado.

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 cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en la corriente instantánea, debido a que:

1. No se justifica técnicamente que la corriente de 8.15 amperios era consumida de forma constante durante 12 horas diarias.

1. La lectura de corriente instantánea presenta una incongruencia y falta de precisión en la medición realizada a la línea directa, pues el personal de la empresa distribuidora no espero que la escala digital se estabilizara respecto a la escala analógica.
2. El cálculo no considera las diferencias entre la operación nominal y arranque de los equipos de tipo inductivo.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El valor de censo de carga estableció un consumo promedio mensual de 338 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del cinco de mayo al uno de noviembre del dos mil veintidós.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS DOS 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 502.64) 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 xxx.

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-0110-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 xxx se comprobó la condición irregular consistente en el aislamiento en la bornera del medidor del neutro de la fuente.

Por lo tanto, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS DOS 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 502.64) 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. **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-0110-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en el aislamiento en la bornera del medidor del neutro de la fuente que ocasionó un consumo de energía eléctrica que no era registrada.
	2. Determinar que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS DOS 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 502.64) 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-0110-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente