**ACUERDO N.° E-0469-R-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día catorce de junio de dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-0241-2023-CAU de fecha quince de marzo del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora xxx en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en el sentido siguiente:

“[…]

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea directa conectada en la fase “A” de la acometida, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.

1. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.00) 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. […]”

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinte de marzo del presente año.

1. El día diez de abril de este año, la señora xxx presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.° E-0241-2023-CAU, con base en los argumentos siguientes:

“[…] sostengo mi posición, estar en desacuerdo con la supuesta irregularidad que me atribuye CAESS.

1. En anterior escrito expuse que el empleado de CAESS, no me informó del trabajo que realizaba en las líneas de mi casa; conforme lo analizado (…) se centra en que firmé el Acta de Inspección, al respecto comento que firmé el referido Documento, porque tuve la iniciativa de invitar al interior de la vivienda para que revisara lo que tuviera a bien, para comprobar que no hay temor a tener ilícito alguno.

1. El 21 de marzo me notifica el Acuerdo E-0241-2023-CAU que indica pagar $183.00, curiosamente un día antes o sea el 20/03/2023 los empleados de CAESS todavía hicieron maniobras en las líneas de mi casa, habiendo ya una resolución con el nuevo monto.

1. Sobre el recalculo $183.00 el objeto de la inspección ocular – técnica- es la objetividad (…) viene trabajando sobre vestigios encontrados en las líneas, tomándolo como base para el recalculo.

Por todo lo anterior a Ustedes pido la reconsideración, recurso de reconsideración, debido a no estar conforme sobre dicho monto, por lo que pido: me declare libre de toda responsabilidad. […].”

1. Por medio del acuerdo N.° E-0319-R-2023-CAU, de fecha catorce de abril del presente año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la señora xxx, y concedió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la sociedad CAESS, S.A. de C.V, el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diecinueve y veintiuno de abril del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora venció el cuatro de mayo de este año.

1. El día cuatro de mayo del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual expresó sus argumentos a favor que se ratifique el cobro por energía no registrada determinado por la SIGET y agrega escrito de personal técnico que efectuó inspección al suministro.
2. El día cinco de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0152-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la señora xxx y b) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

[…] **4.** **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LAS PARTES**

**4.1. Análisis de los argumentos presentados por la señora xxx**

En el escrito presentado por la señora xxx esta solicita se anule el cobro de energía no registrada, ya que considera que en la vivienda no existía tal condición, por lo que expone los siguientes argumentos:

1. En anterior escrito expuse que el empleado de CAESS, no me informó del trabajo que realizaba en las líneas de mi casa; conforme lo analizado en Acuerdo N° E-2210-2022-CAU se centra en que firmé el Acta de Inspección, al respecto comento que firmé el referido Documento, porque tuve la iniciativa de invitar al interior de la vivienda para que revisara lo que tuviera a bien, para comprobar que no hay temor a tener ilícito alguno.

Con relación al argumento anterior, en el informe N.° IT-0056-CAU-23, se expuso que la usuaria firmó el acta de condición irregular por lo que el CAU considera que la misma se dio por enterada de la situación.

Sin embargo, en el “Procedimiento Para Investigar La Existencia De Condiciones Irregulares En El Suministro De Energía Eléctrica Del Usuario Final”, en el artículo 4.2.3 define que debe contener el acta de condiciones y el artículo 4.2.6 define que la firma en dicha acta por parte de la usuaria final no representa una aceptación de la existencia de la condición irregular.

En concordancia con las disposiciones expuestas corresponde indicar que en el Acuerdo N.° E-0241-2023-CAU se estableció la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria final no por el hecho de firmar el acta, sino con base en el análisis de la información se comprobó que existió una línea directa conectada en la fase A de la acometida del servicio que impidió que se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.

1. El 21 de marzo me notifica el Acuerdo E-0241-2023-CAU que indica pagar $183.00, curiosamente un día antes o sea 20/03/2023 los empleados de CAESS todavía hicieron maniobras en las líneas de mi casa, habiendo ya una resolución con el nuevo monto.

Sobre este argumento, el CAU solicitó información relacionada a trabajos realizados por personal de la distribuidora en el suministro; sin embargo, se constató que la sociedad CAESS no cuenta con reportes de trabajos realizados en la fecha mencionada por la usuaria final. A su vez, la usuaria no presentó evidencias con lo cual se pudiera determinar que lo argumentado fue realizado por la empresa distribuidora.

1. Sobre el recalculo $183.00 el objetivo de la inspección ocular – técnica – es la objetividad, desde el Acuerdo E-2210, viene trabajando sobre vestigios encontrados, en las líneas, tomándolo como base para el recalculo.

El CAU realizó inspección técnica en fecha 25 de enero del 2023, y en la misma realizó la verificación de las evidencias presentadas por la empresa distribuidora y en efecto se pudo comprobar que existió un cable que se encontraba conectado en la acometida que baja de la red eléctrica de la empresa distribuidora. Por consiguiente, la distribuidora al momento de encontrada dicha condición realizó la reubicación del equipo de medición, con esto logró dejar la línea bajo medición y así poder registrar el consumo de los equipos eléctricos que se conectaban a línea que se encontraba fuera de medición. Dicha evidencia se presenta en las fotografías n.° 6, 7 y 8 del informe técnico N.° IT-0056-CAU-23.

Por todo lo anterior a Ustedes pido la reconsideración, recurso de reconsideración, debido a no estar conforme sobre dicho monto, por lo que pido: me declaren libre de toda responsabilidad.

Con base en el procedimiento establecido en el acuerdo N.° 283-E-2011, el CAU realiza la investigación con el objetivo de determinar si existió o no una condición irregular, siempre y cuando el usuario final así lo solicite ante la superintendencia; en ese sentido, el CAU es un ente imparcial, por lo que la investigación realizada se basa en pruebas y vestigios que puedan ser identificados al momento de la investigación.

Con dichos elementos, esta institución emite un dictamen enfocado en determinar si el cobro es procedente o no y si la cantidad que la empresa distribuidora desea recuperar esta apegada a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo 283-E-2011.

Por todo lo anterior, el CAU es de la opinión que todos los argumentos expuestos por la usuaria final no son procedentes ya que con estos no presentan pruebas de descargo donde se pueda determinar que dicha condición no existió.

**4.2. Análisis de los Argumentos presentados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.**

Dentro de los argumentos en respuesta al recurso de reconsideración presentado por la señora xxx, la empresa distribuidora manifiesta que la misma se apega a lo establecido en el informe técnico N.° IT 0056-CAU-23, en el cual se establece que existió una condición irregular y que debido a esto la empresa distribuidora puede recuperar la cantidad de **ciento ochenta y tres 00/100 dólares de los Estados Unidos de América** en concepto de energía consumida y no facturada.

Asimismo, manifiesta que parte de los argumentos planteados por la señora xxx ya fueron expuestos en el informe antes mencionado. A su vez, descarta que han realizado trabajos en el suministro posterior a normalizada la condición irregular.

Como anexo, la empresa distribuidora agregó una carta en la cual los técnicos encargados de la inspección técnica exponen que fue lo encontrado y el procedimiento que siguieron para determinar la condición irregular.

El CAU considera que con las evidencias que la empresa distribuidora presentó al momento de desarrollar la investigación, se pudo demostrar que la condición irregular encontrada en el suministro bajo estudio es procedente, en ese sentido la empresa distribuidora puede recuperar la energía no registrada con base en lo establecido en el informe técnico N.° IT-0056-CAU-23. […]

**5.**  **CONCLUSIONES**

[…]

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la usuaria final como también por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas basadas en evidencias fotografías y la misma inspección al suministro realizada por el CAU; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2022.
2. Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue recabada y analizada por el CAU a lo largo del proceso de la investigación, con respecto al recurso presentado por la xxx, se establece que no ha presentado pruebas o argumentos técnicos que permitan desvirtuar o hacer modificaciones a lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.° IT-0056-CAU-23.
3. Por consiguiente, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el NIC xxx, la cantidad de ciento ochenta y tres 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 183.00) 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. […]”
4. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
5. **MARCO NORMATIVO**

**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. 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.D. 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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

1. **ANÁLISIS** 
   1. **Sobre los argumentos planteados en recurso interpuesto por la señora Marta Emérita Letona Ramírez**
   2. **Incidencias vinculadas a la inspección técnica efectuada por la distribuidora**

Sobre el argumento de la señora Letona Ramírez expresando que la condición irregular no existió y que la distribuidora basa sus argumentos en el acta de inspección que la usuaria firmó.

Corresponde indicar que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, determina lo siguiente:

(…) **4.2.3.** Una vez realizada la inspección se elaborará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, cuyo formato es un anexo que forma parte integrante de este procedimiento. En dicha acta, se deberán describir las condiciones encontradas en la inspección, y todas las pruebas que contribuyan a comprobar la condición encontrada: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes.

Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, dentro del presente procedimiento, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada. (…)

(…) **4.2.5.** En los casos en que la empresa distribuidora se encuentre frente a un caso de línea intercalada, directa o en derivación, que origine que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo real de la energía consumida; ésta podrá efectuar la diligencia de inspección y levantar el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, debiendo constar tal hecho en ésta.

Además, debe recopilar todas las pruebas, fotografías y material correspondiente del hallazgo encontrado y remitir tal documentación a la SIGET, cuando ésta lo requiera. (…)

(…) **4.2.6.** El Acta de Inspección de Condiciones Irregulares deberá ser firmada por el representante de la empresa distribuidora y por el usuario final en caso se encontrare, o en su defecto de algún familiar, dependiente o empleado de éste que sea mayor de edad. En caso que el usuario o alguna de las personas antes mencionadas, se negare a firmar el acta mencionada, se hará constar dicha circunstancia en la misma. La firma por parte del usuario final en caso se encontrare, o en su defecto de algún familiar, dependiente o empleado de éste mayor de edad, no representa una aceptación de la condición encontrada.

De las anteriores disposiciones se desprende que la distribuidora durante la inspección técnica en la cual considere que existen elementos que indiquen que existe un incumplimiento contractual por parte de la usuaria (condición irregular), debe recopilar todas las evidencias técnicas para establecer la existencia de dicha condición subestándar y determinar la energía que no fue registrada, debiendo registrar dicha gestión técnica en un acta, la cual puede ser firmada por persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble y la distribuidora tiene la obligación de entregar una copia al habitante de la vivienda.

Asimismo, es pertinente indicar a la usuaria que la firma del acta no representa la aceptación, ni la confirmación de la condición irregular.

Ahora bien, de conformidad a sus facultades de investigación, la Superintendencia a través del CAU, tiene la competencia para realizar una evaluación técnica de los hechos controvertidos en el procedimiento y determinar con base a una prueba fehaciente, si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria.

En ese sentido, es pertinente indicar que las pruebas técnicas aportadas en el procedimiento administrativo fueron valoradas de forma integral por el CAU para determinar la existencia de la condición irregular en el suministro, mediante la conexión de una línea directa en la fase “A” de la acometida eléctrica del suministro con el NIC xxx.

**B. Presuntas acciones técnicas realizadas por la distribuidora el 20 de marzo de 2023**

Con referencia al argumento de la usuaria que personal de la distribuidora efectuó el día 20 de marzo de 2023 acciones técnicas en la red de distribución y en la acometida del suministro.

Debe indicarse que la señora xxx no presentó ninguna prueba técnica que permitiera verificar lo manifestado, por otra parte, el CAU indagó en los reportes de trabajo de la distribuidora de la fecha señalada, sin embargo, no existe registro vinculado a las acciones técnicas expresadas por la usuaria.

En adición a lo indicado por el CAU, debe precisarse que las gestiones técnicas de la distribuidora realizadas en la red de distribución y en el suministro después del día 17 de agosto de 2022, fecha del hallazgo de la condición irregular, no se vinculan con las pruebas técnicas que fueron analizadas por esta Superintendencia, ni inciden en la determinación de la condición irregular en el suministro con el NIC xxx (conexión de una línea directa en la fase “A” de la acometida eléctrica), por corresponder dichas gestiones a un periodo en el cual la condición irregular ya había sido corregida en el servicio eléctrico.

Debido a lo expuesto, se mantiene el hallazgo de la condición irregular en el NIC xxx, detectada el día 17 de agosto de 2022.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0152-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente adoptar el dictamen de dicho informe y, en consecuencia, confirmar el acuerdo N.°   E-0241-2023-CAU, relacionado a que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de la energía eléctrica.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar a la señora xxx la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.00) 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. **RECURSO**

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

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 44-2023/ADM y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas patronales de San Salvador, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del 31 de julio al 4 de agosto de este año, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos de los administrados.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;
2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Confirmar el acuerdo N.° E-0241-2023-CAU, emitido el día quince de marzo del presente año.
2. Hacer saber que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;

1. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,

1. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

1. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0152-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente