**ACUERDO N.° E-0471-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día catorce de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecisiete de enero del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido a los cobros realizados en concepto de energía no registrada por la existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Los suministros y montos cobrados son los siguientes:

1. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de NOVECIENTOS VEINTISÉIS 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 926.33) IVA incluido.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 945.09) IVA incluido.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0081-2023-CAU, de fecha veinticuatro 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 concedido a la citada empresa distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento o, en caso de que no fuera necesario, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día dos de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciséis del mismo mes y año.

El día dieciséis 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 a los cobros en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0109-CAU-23, de fecha diecisiete de febrero de este año, el CAU informó que 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-0181-2023-CAU, de fecha veintisiete de febrero 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 existieron o no las condiciones irregulares que afectaron los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, además de ser procedente, verificara la exactitud de los cálculos 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 dos de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó el día treinta del mismo mes y año.

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

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha cinco de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0123-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:

Históricos de consumo del NIC xxx:

Históricos de consumo del NIC xxx:

Determinación de la existencia de condiciones irregulares:

**Suministro identificado con NIC xxx**

Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 3 de enero de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración de la fase “B” de la acometida, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM, el 3 de enero de 2023, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 7 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro de la denunciante, condición inicialmente encontrada por el personal de DEUSEM al momento de la inspección de fecha 3 de enero de 2023. Así mimo es preciso indicar que, en la condición mostrada en la citada fotografía se puede apreciar que el indicador led de Power del medidor esta apagado, el cual es un indicador de ausencia de voltaje de referencia.
* En la fotografía n.° 8, se muestra la facilidad con la que el personal de la distribuidora retiró la fase #B” de la acometida de la bornera terminal del equipo de medición.
* De igual manera la fotografía n.° 8, muestra una condición indebida después del retiro de la fase “B” de la acometida; consistente en el retorno del neutro a través de la carga del suministro, dando una referencia de voltaje al equipo de medición y ocasionando que el display de Power se encendiera.

Lo anterior es evidencia de una alteración en la acometida del servicio, con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor y así alterar el correcto registro del consumo demandado en el suministro. Tal y como se muestra en la fotografía n.° 8.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el servicio en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro; por tanto, el equipo de medición no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2023. […]

**Suministro identificado con NIC xxx**

Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 3 de enero de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la manipulación del neutro de la fuente del equipo medidor, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM, el 3 de enero de 2023, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 10 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro de la denunciante, condición inicialmente encontrada por el personal de DEUSEM al momento de la inspección de fecha 3 de enero de 2023. Sin embargo, se observa un corte en el conductor neutro de la acometida
* En la fotografía n.° 11, se muestra la facilidad con la que el personal de la distribuidora retiró el conductor neutro desde el corte que presentaba dicho cable.

Lo anterior es evidencia de una alteración en la acometida del servicio, con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor y así alterar el correcto registro del consumo demandado en el suministro. Tal y como se muestra en la fotografía n.° 11.

Aunando a lo anterior, con base en las fotografías presentadas por EEO, se puede observar que no existía referencia del conductor neutro de la carga con el neutro del suministro. Por lo cual, al ser alterado a discreción el neutro de la acometida de la distribuidora, dicha acción afectó el correcto registro del equipo de medición.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el servicio en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro; por tanto, el equipo de medición no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2023. […]

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

**Determinación de ENR del suministro identificado con NIC xxx**

(…) 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 íntegra del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

* Con base en la inspección in situ que realizó el CAU en el inmueble, es preciso indicar lo siguiente:

1. Se verificó que los equipos eléctricos detallados en el acta de condiciones irregulares n.° xxx que DEUSEM realizó el 3 de enero de 2023 mostrado en la imagen n.° 3, son incongruente con los equipos que realmente se encuentran instalados en la vivienda, al respecto se hacen los siguientes comentarios:

* Se encontró instalado dos equipos de aire acondicionados y no solo uno como detalló el personal de DEUSEM en el acta de condiciones irregulares antes citada.
* Así mismo, se detalló que solo había un televisor, sin embargo, en la vivienda se encuentran tres.
* En la misma acta de condiciones irregulares n.° xxx, el personal de DEUSEM detalló que no se permitió el acceso a una segunda vivienda asociada al suministro con NIC xxx, analizada también en este informe. Sin embargo, las fotografías que la distribuidora presentó al CAU de los equipos utilizados en el suministro con NIC xxx, realmente corresponde al suministro con NIC xxx. (…)

1. No hay más equipos eléctricos utilizados en el inmueble de la denunciante, que los detallados en el censo de carga de la tabla n.° 1. Sin embargo, el consumo de estos no se ve reflejado en el periodo de recuperación establecido por DEUSEM.
2. Los consumos promedios que se muestran en el historial de consumos posteriores a la normalización del suministro de fecha 3 de enero de 2023 tampoco reflejan el consumo de los equipos eléctricos estimados en el censo de cargas por el personal técnico del CAU; es decir posterior a la normalización de la condición irregular no se observa un incremento abrupto en el consumo de energía en el suministro.

El comportamiento de consumo antes descrito, a experiencia del CAU, suele ser común en estos casos, y en la mayoría de las ocasiones se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica implementado por el usuario cuando en el suministro se comienza a registrar la totalidad de la energía demandada, y así justificar la no existencia de una condición irregular en su suministro.

* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, la Superintendencia define que, para casos como este, donde no se tiene certeza de cuál era la carga real no registrada en el suministro, es recomendable emplear el método de censo de carga instalada establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* De tal manera que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado por el CAU que fue de 658 kWh, mostrado en la tabla n.° 1.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 70 días (tal y como lo establecido DEUSEM) comprendidos entre el 25 de octubre de año 2022 hasta el 3 de enero de 2023, fecha en que encontró la condición irregular y se normalizó el suministro.

Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho DEUSEM a recuperar corresponde a 1,430 kWh, equivalente a la cantidad de cuatrocientos ocho 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 408.01) IVA incluido (…)

**Determinación de la energía no facturada en el suministro con NIC xxx**

(…) 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 íntegra del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

* Con base en la inspección in situ que realizó el CAU en el inmueble, es preciso indicar lo siguiente:

Se verificó que los equipos eléctricos detallados en el acta de condiciones irregulares n.° xxx que DEUSEM realizó el 3 de enero de 2023 mostrado en la imagen n.°4, son incongruente con los equipos que realmente se encuentran instalados en la vivienda, al respecto se hacen el siguiente comentario:

No se encontró instalado el equipo de aire acondicionado que DEUSEM detalló en el acta de condiciones irregulares antes citada, ni ningún indicio que demuestre que en la vivienda estuvo instalado dicho equipo, tanto así que ninguna habitación del inmueble posee cielo raso (...)

* Con la finalidad de obtener un valor del consumo mensual promedio apegado a datos reales, la superintendencia define que para casos como este, donde se tiene certeza de los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, uno de los métodos más completos para determinar o calcular la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos de consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final, considerado en el literal a) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* En ese orden, al verificar los registros históricos de consumo del servicio eléctrico, se observa claramente que en el suministro existió una variación, entre los registros anteriores y posteriores al hallazgo de la condición irregular; de tal manera que los históricos posteriores son congruentes con el censo de carga detallado en la imagen n.° 2;, y por lo tanto, se consideran como un parámetro de consumo confiable y representativo para tomar en cuenta para el cálculo de recuperación de la ENR.

Aunando a lo anterior, es preciso indicar que el censo de carga que realizó el CAU es considerando todas las cargas utilizadas de forma regular en la vivienda de la denunciante. Por consiguiente, tanto el consumo mensual estimado mediante el censo de carga calificado es representativo de la energía real que se estuvo demandando mensualmente en el suministro.

* En ese sentido, el método por utilizar para la ENR a recuperar por DEUSEM, será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, específicamente el historial reciente de registros mensuales correctos, de tal manera que se utilizará el promedio de los consumos posteriores a la normalización del suministro correspondientes a los meses de febrero a abril de 2023, resultando un valor promedio de 167 kWh/mes, el cual será la base para el recálculo de la energía a recuperar(...)
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días, comprendidos entre el 7 de julio de 2022 hasta el 3 de enero de 2023.

Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad DEUSEM a recuperar corresponde a 560 kWh, equivalente a la cantidad de ciento cuarenta y siete 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 147.00) IVA incluido […]”

**DICTAMEN**

[…]

* **Para el suministro con NIC xxx**

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 en una alteración en la fase “B” de la acometida del servicio eléctrico con la finalidad de consumir energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición; por tanto, la sociedad DEUSEM tiene derecho a recuperar la energía que fue 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 el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de novecientos veintiséis 33/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 926.33) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR en el 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 cuatrocientos ocho 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 408.01) IVA incluido, equivalente a 1,430 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 2023. (…)

* **Para el suministro con NIC xxx**

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 en una alteración en la acometida del servicio eléctrico con la finalidad de consumir energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición; por tanto, la sociedad DEUSEM tiene derecho a recuperar la energía que fue 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 el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de novecientos cuarenta y cinco 09/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 945.09) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR en el 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 ciento cuarenta y siete 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 147.00) IVA incluido, equivalente a 560 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 2023. […]”
4. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0181-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0123-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 diecisiete de mayo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día veintinueve de mayo de este año, la sociedad EEO, 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, la usuaria no presentó documentación 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 DEUSEM, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023.**

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**

**2.1 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 los suministros identificado con NIC xxx y xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0123-CAU-23, expone lo siguiente:

[…] **Suministro identificado con NIC xxx**

Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 3 de enero de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración de la fase “B” de la acometida, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro (...)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el servicio en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro; por tanto, el equipo de medición no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2023. […]

**[…] Suministro identificado con NIC xxx**

Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 3 de enero de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la manipulación del neutro de la fuente del equipo medidor, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el servicio en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro; por tanto, el equipo de medición no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2023 […]”.

En cuanto a los argumentos de la señora xxx cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0123-CAU-23 lo siguiente:

* En el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular consistente en la alteración de la fase B en la acometida eléctrica, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el equipo de medición.
* En el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular consistente en la alteración del neutro en la acometida eléctrica, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el equipo de medición.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar en ambos suministros la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 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**

**Suministro identificado** **con el NIC xxx**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en una lectura de corriente instantánea, por las razones siguientes:

* La corriente instantánea registrada en la fase “A” por el personal de la distribuidora carece de fundamento técnico debido a que no estableció el criterio que utilizó para determinar que las cargas conectadas en el suministro demandaban una corriente de 16.09 amperios por 12 horas diarias.
* La lectura de corriente instantánea presenta una incongruencia y falta de precisión en la medición realizada, pues en las imágenes de la lectura no se observa que la escala digital corresponda con la escala analógica.
* 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 658 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del veinticinco de octubre de dos mil veintidós al tres de enero de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora en el suministro con el NIC xxx tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS OCHO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 408.01) 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 2023.

**Suministro identificado con el NIC** **4011167**

Al respecto, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en una lectura de corriente instantánea, por las razones siguientes:

* La corriente instantánea registrada en la fase por el personal de la distribuidora carece de fundamento técnico debido a que no estableció el criterio que utilizó para determinar que las cargas conectadas en el suministro demandaban una corriente de 14.01 amperios por 12 horas diarias.
* La lectura de corriente instantánea presenta una incongruencia y falta de precisión en la medición realizada, pues en las imágenes de la lectura no se observa que la escala digital corresponda con la escala analógica.
* 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:

* Un consumo promedio mensual de 167 kWh obtenido del histórico de consumo registrado entre los meses de febrero y abril del presente año.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del siete de julio del año dos mil veintidós al tres de enero de este año

En ese sentido, el CAU determinó que la distribuidora en el suministro con el NIC xxx tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 147.00) 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 2023.

**2.2. 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 las condiciones irregulares 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 tanto la usuaria como distribuidora, 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 por medio de los cuales se evidenció que existieron condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada.
* 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 la usuaria 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 de los suministros 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 lograron comprobar las condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx.
* En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que la distribuidora 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.

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 a la usuaria que la SIGET ha revisado los cobros de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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 las condiciones irregulares encontradas en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx pudieron o no haber sido realizadas directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, la usuaria final de los suministros eléctricos debe responder por dichas condiciones; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por los equipos 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 los montos a recuperar por la distribuidora constituyen una parte del período en el que existieron las condiciones irregulares, 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-0123-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, determinar respecto a los suministros bajo la titularidad de la señora xxx, lo siguiente:

* + - 1. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular mediante la alteración de la fase B en la acometida eléctrica, la cual impidió que energía consumida fuera registrada por el equipo de medición.

En ese sentido, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS OCHO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 408.01) 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 2023.

* + - 1. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular mediante la alteración del neutro en la acometida eléctrica, la cual impidió que energía consumida fuera registrada por el equipo de medición.

En ese sentido, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 147.00) 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 2023.

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.

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**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0123-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular, mediante la alteración de la fase B en la acometida eléctrica, la cual impidió que energía consumida fuera registrada por el equipo de medición; por lo que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS OCHO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 408.01) 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 2023.
2. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular mediante la alteración del neutro en la acometida eléctrica, la cual impidió que energía consumida fuera registrada por el equipo de medición; por lo que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA Y SIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 147.00) 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 2023.
3. En vista de lo indicado en las letras a) y b) de este proveído, la distribuidora debe emitir dos nuevos cobros por las cantidades determinada en el informe técnico N.° IT-0123-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.
4. 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 DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente