**ACUERDO N.° E-0530-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día cuatro de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticuatro de enero del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.16) 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-0128-2023-CAU, de fecha ocho de febrero de este año, se requirió a la sociedad CAESS, 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 diez de febrero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veintisiete de febrero de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-0128-2023-CAU.

El día siete de marzo del presente año, la sociedad CAESS, 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-0167-CAU-2023, de fecha trece de marzo 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-0272-2023-CAU, de fecha veintidós de marzo 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintisiete de marzo del mismo año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dos de mayo del presente año.

El día treinta y uno de marzo de este año, la señora xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) El día tres de enero del presente año, se hicieron presentes inspectores, los cuales realizaron la revisión del contador, en ningún momento recibí una notificación de visita por parte de **CAESS. S.A. de C.V. ni identificación de los trabajadores si eran empleados o no, de dicha institución, a partir de ello, el perito solicito hacer un censo dentro del hogar la cual se le permitió, al finalizar la inspección solo se proporcionó un acta, donde solicito ser firmada, la cual se le solicito información al respecto sobre que significaba a lo cual no dio detalle.**

1. Según el registro del acta el perito informó que, existía una presunta ir regulación del consumo de energía eléctrica a lo cual alego que, había sido manipulado.
2. Un trabajador de la misma empresa realizaba un trabajo (No en mi vivienda), cuatro días después que se presentó el perito a lo cual, le solicite una orientación al respecto e informo que: **EL NEUTRO SE CRISTALIZO POR ANTIGÜEDAD.** En ningún momento existía una alteración, además que esta condición podía dañar mis electrodomésticos. (…)”.

El día tres de mayo del presente año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Asimismo, adjuntó la orden de servicio con las fotografías de verificación de funcionamiento de medidor (VFM).

**c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta y uno de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0150-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:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad CAESS, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC xxx** se encontró una condición irregular, relacionada con el neutro en la acometida intervenido, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro; siendo éstas las siguientes:

La sociedad CAESS, también presentó como prueba el acta de inspección de condición irregular número 41938 de fecha 3 de enero del 2023, en la cual estableció lo siguiente: “… neutro de acometida intervenido, se encontró el neutro de la acometida cortado y haciendo unión por contacto, quedando a disposición del usuario para controlar el consumo de energía*…*”. Lo anterior se puede observar en el siguiente extracto: (…)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.° 2 y 3 se observa la línea de neutro de la acometida cortada y quedando a disposición de poder controlar el registro del consumo de energía, condición que impidió que dicho equipo de medición registrara correctamente la energía demandada en el suministro.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la intervención de la línea de neutro de la acometida, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías n.° 2 y 3; así como con el aumento del consumo luego de la corrección de la condición irregular detallado en la gráfica n.° 1. […]

Análisis de los argumentos presentados por la usuaria

(…) debe establecerse que el personal de la sociedad CAESS en la inspección efectuada el día 3 de enero de 2023 estaba realizando las actividades de verificación del suministro eléctrico que conllevan a dar cumplimiento a un proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

Por otra parte, con base en las pruebas presentadas por la empresa CAESS, el CAU ha podido constatar que el cable del neutro en la acometida del suministro bajo análisis no estaba cristalizado sino que cortado, con lo cual se impedía el correcto registro del consumo de energía en la vivienda; adicionalmente, con base en el histórico de consumos del suministro con **NIC xxx** se verificó que durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2022 se registró un consumo mensual de 0 kWh, lo cual no se relaciona con el censo de carga instalada en dicho suministro realizado tanto por CAESS como por SIGET. Además, se verificó dentro del sistema comercial de CAESS que no existen reclamos de la usuaria por variaciones de voltaje que hayan afectado el suministro debido a una condición relacionado con la conexión del neutro (…)

Con base en el análisis de los argumentos presentados por la usuaria, se determina que estos no aportan pruebas que desvirtúen el hallazgo encontrado en el suministro por la empresa distribuidora en fecha 3 de enero de 2023. (…)

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 i) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* Se tomó en consideración un consumo promedio mensual de **123 kWh**, obtenido del historial de consumos registrados desde enero hasta junio del 2022 en el suministro identificado con el **NIC xxx.**
* El período a recuperar por parte de CAESS, por una energía no registrada, se determina que el mismo debe limitarse 180 días, por considerarse como el tiempo durante el cual se cometió la falta. Este período se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulado 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 CAESS tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 7 de julio del 2022 al 3 de enero del 2023, equivalentes a 180 días, que en este caso corresponde a un total de **535 kWh**, equivalente a la cantidad de **ciento dieciocho 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 118.89) IVA incluido**. (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx**, relacionada con la alteración de la acometida del servicio eléctrico, lo cual no permitió que se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **ciento ochenta y tres 16/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 183.16) IVA incluido**, correspondiente a **795 kWh**,que CAESS ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, a nombre de la señora xxx.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad CAESS debe cobrar en concepto de energía consumida y no facturada el equivalente a **535 kWh**, que corresponde a la cantidad de **ciento dieciocho 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 118.89) IVA incluido,** más los respectivos intereses, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente.
4. Debido a que la usuaria final canceló la cantidad de **ciento ochenta y tres 16/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 183.16) IVA incluido** en concepto de energía consumida y no facturada, y con base en el recálculo realizado por el CAU el monto a cobrar por parte de la empresa CAESS es de **ciento dieciocho 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 118.89) IVA incluido; por consiguiente**, la empresa distribuidora deberá reintegrar a la señora xxx la cantidad de **sesenta y cuatro 17/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 64.17) IVA incluido,** más los respectivos intereses. […]

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0272-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0150-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días cinco y seis de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dieciséis y diecinueve del mismo mes y año.

El día veintiuno de junio de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0150-CAU-23. 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 CAESS, 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.

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-0150-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad CAESS, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC xxx** se encontró una condición irregular, relacionada con el neutro en la acometida intervenido, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro; siendo éstas las siguientes: (…)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.° 2 y 3 se observa la línea de neutro de la acometida cortada y quedando a disposición de poder controlar el registro del consumo de energía, condición que impidió que dicho equipo de medición registrara correctamente la energía demandada en el suministro.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la intervención de la línea de neutro de la acometida, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías n.° 2 y 3; así como con el aumento del consumo luego de la corrección de la condición irregular detallado en la gráfica n.° 1. […]”

Respecto a los argumentos de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(…) con base en las pruebas presentadas por la empresa CAESS, el CAU ha podido constatar que el cable del neutro en la acometida del suministro bajo análisis no estaba cristalizado sino que cortado, con lo cual se impedía el correcto registro del consumo de energía en la vivienda; adicionalmente, con base en el histórico de consumos del suministro con **NIC xxx** se verificó que durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2022 se registró un consumo mensual de 0 kWh, lo cual no se relaciona con el censo de carga instalada en dicho suministro realizado tanto por CAESS como por SIGET. Además, se verificó dentro del sistema comercial de CAESS que no existen reclamos de la usuaria por variaciones de voltaje que hayan afectado el suministro debido a una condición relacionado con la conexión del neutro (…)

Con base en el análisis de los argumentos presentados por la usuaria, se determina que estos no aportan pruebas que desvirtúen el hallazgo encontrado en el suministro por la empresa distribuidora en fecha 3 de enero de 2023.(…)

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0150-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del conductor neutro, 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 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo de promedio mensual de 150 kWh, debido que presenta inconsistencias en las horas uso de los equipos encontrados en el suministro.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registros mensuales de consumo, utilizando los criterios siguientes:

* El consumo registrado correspondiente a los meses de enero a junio del dos mil veintidós.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del siete de julio del dos mil veintidós al tres de enero del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DIECIOCHO 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 118.89) 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.

En vista que la señora xxx canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de SESENTA Y CUATRO 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 64.27) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

**2.1.3. Argumento de la usuaria**

* **Sobre la inspección realizada por la distribuidora**

Respecto a la presunta falta de notificación previa de la distribuidora para realizar la inspección técnica vinculada a la condición irregular, debe indicarse que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

(…) 4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. (…)

Asimismo, las inspecciones técnicas de la distribuidora al suministro se encuentran regulada en el artículo 13 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. para el año dos mil veintitrés establece lo siguiente:

[…] El Distribuidor podrá efectuar inspecciones del equipo de medición en días y horas hábiles, que comprenden de lunes a sábado entre las 7:30 y 19:00 horas, excepto para suministros cuya actividad económica sea nocturna, en cuyo caso el personal del Distribuidor podrá ingresar en dicho horario. Para estos efectos, el usuario final podrá a su entera voluntad y responsabilidad, permitir el acceso al personal que el Distribuidor designe, debidamente identificado. En el caso que el Distribuidor notifique al usuario que inspeccionará, sustituirá o dará mantenimiento a su equipo de medición y éste niegue el acceso, el Distribuidor podrá desconectar el servicio. En casos especiales, el Distribuidor deberá coordinar con el usuario final la ejecución de esta actividad en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo.

Sin embargo, cuando el Distribuidor necesite revisar las instalaciones internas del usuario final, o realizar toma de censos de carga, previo a ingresar, deberá obtener el consentimiento del usuario final y presentarle a éste la orden de trabajo. A costo del usuario final, la revisión podrá ser realizada con el acompañamiento de un ingeniero electricista o un electricista debidamente autorizado […]

Con base en dichas disposiciones es preciso indicar que la distribuidora, cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, está facultada con base en la normativa sectorial para efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico.

Bajo el contexto anterior, debe establecerse que el personal de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en la inspección efectuada, estaba realizando las actividades de rutina de verificación de las condiciones del suministro eléctrico como parte del proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

En este punto, debe especificarse que toda la documentación recopilada por la distribuidora es analizada por la SIGET, verificando la idoneidad y veracidad de esta, con lo que se busca proteger y asegurar los derechos de los usuarios.

En este caso, el CAU al analizar las pruebas recopiladas, constató que había la suspensión del conductor neutro de la acometida del servicio, que impidió que el equipo de medición registrara el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia tiene entre sus facultades verificar si existió la condición irregular atribuida a la usuaria y si el cálculo del cobro fue efectuado de conformidad con la normativa pertinente.

Con base en lo antes señalado, 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 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* 1. **Análisis legal**

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

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

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + 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, la usuaria 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 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 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 a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

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, la usuaria 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 2023 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-0150-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 la suspensión del conductor neutro de la acometida del servicio.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DIECIOCHO 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 118.89) 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 que la señora xxx canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de SESENTA Y CUATRO 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 64.27) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 34 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-0150-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 la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del conductor neutro, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
  2. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DIECIOCHO 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 118.89) 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 2023.

En vista que la señora xxx canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de SESENTA Y CUATRO 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 64.27) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

* 1. 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.;
     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.

* 1. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente