**ACUERDO N.° E-0584-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día veintiséis de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diez de noviembre del dos mil veintidós, el licenciado xxx, titular del suministro identificado con el NC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debido al cobro realizado en concepto de consumo de energía eléctrica correspondiente a los meses de diciembre del dos mil veintiuno a octubre del dos mil veintidós.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
	1. **Diligencias previas**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET (CAU), dentro de sus facultades, tramita los reclamos de usuarios relacionados, entre otros, al suministro de energía eléctrica, encontrándose habilitada para realizar investigaciones preliminares a fin de resolverlos de forma expedita y conforme a la ley sectorial aplicable.

En cumplimiento con lo anterior, el CAU realizó diligencias preliminares a fin de resolver el reclamo interpuesto, concluyendo en la carta con referencia N.° C-2705-CAU-22 que era procedente el cobro realizado por la distribuidora durante los meses de diciembre del dos mil veintiuno a octubre del dos mil veintidós en el suministro identificado con el NC xxx.

El licenciado José Mauricio Solano Cortez, actuando en la calidad antes mencionada, interpuso recurso de revisión en contra de la carta N.° C-2705-CAU-22.

* 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-2258-2022-CAU, de fecha veintidós de diciembre del año dos mil veintidós, esta Superintendencia estableció que la carta N.° C-2705-CAU-22 fue emitida por el CAU como instancia encargada de recibir y tramitar reclamos, pero dicha respuesta no es asimilable a un acto administrativo que puede ser recurrible a través del recurso de revisión.

En el mismo acuerdo, se determinó que ante la evidente inconformidad de la usuaria con lo resuelto en las diligencias previas que llevó a cabo el CAU, se iniciaría el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo.

En ese contexto, se concedió audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para 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 cuatro de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día dieciocho de enero de este año, el licenciado xxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que la documentación requerida en el numeral 3 del acuerdo N.° E-2258-2022-CAU seria remitida al correo electrónico xxx.

Mediante memorando N.° M-0054-CAU-2023, de fecha veintitrés de enero del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido 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-0129-2023-CAU, de fecha ocho 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 la procedencia o no de los cobros en concepto de consumo de energía eléctrica, correspondiente a los meses de diciembre del dos mil veintiuno a octubre del dos mil veintidós, en el suministro con el NC xxx.

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 referido acuerdo fue notificado a las partes el día diez de febrero de este año, por lo que el plazo probatorio otorgado finalizó el día diez de marzo del presente año.

El día ocho de marzo de este año, el licenciado xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) se incorpore como prueba documental todos los recibos de cobro presentados junto con el reclamo, que denotan el cobro excesivo realizado la Distribuidora LA SOCIEDAD DEL SUR, S.A. de C.V.

Solicito (…) se requiera a la Distribuidora de Energía Eléctrica (…) que presente las facturas de cobro del servicio de Energía Eléctrica, que presta en la propiedad de la señora xxx, Número NC xxx, desde el mes de Enero del año 2021, hasta el mes de febrero de 2023, donde está reflejado, el cobro excesivo de Energía Eléctrica, injustificada, a partir del mes de noviembre de 2022, sin sustento técnico que lo acredite.

(…) se realice la Inspección por un técnico esperto (sic) en esta materia en el medidor que marca el consumo de Energía Eléctrica, en el domicilio (…) con contrato NC xxx, a efecto de verificar su funcionamiento, (…)”.

Por su parte, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha trece de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0099-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) histórico de consumo. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Verificación del funcionamiento del medidor número xxx y registro de TPL a partir de febrero del 2022:

“[…] se llevó a cabo la verificación del funcionamiento del medidor número xxx, instalado en noviembre de 2021; del resultado de la prueba se obtuvo un porcentaje promedio de exactitud del 99.95 % el cual se encuentra dentro del rango permitido del 98 % al 102 % que establecen las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, condición que permite determinar que el equipo de medición registra correctamente la energía demandada en el suministro.

Asimismo, durante la inspección personal de DELSUR realizó mediciones puntuales de corrientes obteniendo como resultado en la fase A: 1.4 amperios y fase B: 1.39 amperios, lo cual indica la existencia de equipos eléctricos en funcionamiento dentro del inmueble. Lo anterior se puede observar en las siguientes fotografías:

xxx

Por otro lado, con fecha 30 de marzo del 2023, la empresa DELSUR proporcionó al CAU el registro de las lecturas de consumo de energía eléctrica realizadas en el equipo de medición número xxx en el suministro con NC xxx, desde febrero del 2022 hasta marzo del 2023, lo cual se muestra en el siguiente cuadro:

xxx

Del cuadro anterior se puede observar que durante los meses desde febrero del 2022 hasta marzo del 2023 la empresa DELSUR ha registrado lecturas de consumo de energía eléctrica las cuales están acordes con los consumos facturados a partir de marzo del 2022. (…)

Mediante inspección técnica al lugar, realizada por personal del CAU con fecha 31 de marzo del 2023, se verificó que el suministro identificado con el **NC xxx,** cuenta con el equipo de mediciónde consumo de energía eléctrica número **xxx** con una lectura de energíaeléctrica acumulada desde su fecha de instalación en el mes de noviembre del 2021 de 12,850 kWh.Lo anterior se puede observar en la siguiente fotografía:

xxx

De la fotografía anterior se puede observar que con base en la lectura de consumo de energía obtenida de 12,850 kWh en fecha 31 de marzo del 2023, y la lectura registrada por la empresa DELSUR el 8 de marzo del 2023 de 12,686 kWh, se obtiene un consumo de energía proyectado para el mes de abril del 2023 de 213 kWh, el cual se relaciona con los consumos obtenidos en los meses anteriores en el suministro con NC xxx. […]””

Análisis de los argumentos presentados por el apoderado de la usuaria

(…) Con base en la información analizada se ha podido constatar que, durante el período desde marzo del 2020 hasta septiembre del 2021, la empresa DELSUR reportó el medidor dañado, por lo que los consumos facturados durante dicho periodo fueron con base en estimaciones, es decir, en el suministro no se facturó el consumo realmente demandado por la carga instalada en la vivienda. Condición que se normalizó con la instalación del nuevo equipo de medición n.° xxx en el mes de noviembre del 2021, por lo que los consumos a partir del mes de diciembre del 2021 son los realmente demandados por la carga eléctrica instalada en el inmueble. (…)

(…) en relación al argumento planteado por el señor xxx de que la casa esta deshabitada, el CAU considera que, por un lado, no se han presentado pruebas que demuestren dicha condición y por otro lado, durante la inspección realizada por parte del personal de DELSUR con fecha 5 de mayo del 2022 se realizaron mediciones puntuales de corriente en las líneas de carga obteniendo como resultado un consumo de energía eléctrica que indica la existen de equipos eléctricos conectados y en funcionamiento al interior de la vivienda. También, mediante la orden de servicio número xxx, ejecutada con fecha 8 de febrero del 2022, personal de DELSUR detectó un equipo de aire acondicionado conectado. (…)

Asimismo, durante la inspección al lugar realizada por personal del CAU, con fecha 31 de marzo del 2023, se constató que aún existen equipos eléctricos al interior de la vivienda que, si bien no tienen un uso normal debido a que los usuarios indican que utilizan la vivienda solamente en ocasiones, sin embargo, el uso eventual de estos está relacionado con los consumos registrados por el equipo de medición hasta la fecha. Los equipos eléctricos instalados se muestran en las siguientes fotografías:

xxx

Por la anteriormente expuesto, el CAU considera que existen evidencias de que los equipos eléctricos instalados al interior del inmueble con NC xxx se conectan esporádicamente y su demanda de energía eléctrica está relacionada con los consumos registrados y facturados por la empresa DELSUR. (…)

(…) que para este caso en particular el resultado obtenido indica que efectivamente el equipo de medición funciona dentro de los límites establecidos por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. Además, es importante señalar que los consumos de energía facturados por la empresa DELSUR al suministro bajo análisis antes de la sustitución del equipo de medición no eran consumos reales ya que estaban basados en consumos estimados debido al daño que presentaba el equipo de medición, por lo que no es razonable comparar dichos consumos con los obtenidos posteriores al cambio del medidor. (…)

(…) el CAU pudo constatar que no se han aplicado cargos no autorizados por parte de la empresa distribuidora en el suministro bajo estudio durante los meses desde marzo del 2022 hasta marzo del 2023, y que dichos cobros se realizaron con base en la toma de lectura real efectuada al equipo de medición número xxx.

Bajo el contexto anterior, se han analizado los argumentos presentados por el señor xxx, en calidad de apoderado general judicial con clausula especial de la señora xxx. No obstante, del análisis técnico de todos los argumentos y pruebas que se ha realizado se advierte que no existen evidencias de que la empresa distribuidora DELSUR haya efectuado cobros indebidos en concepto de consumo de energía eléctrica durante los meses desde marzo hasta octubre del 2022 en el suministro identificado con el **NC xxx0**. (…)

**7. CONCLUSIÓN**:

“[…]

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora y la recopilada por esta institución a lo largo del proceso investigativo y que le fue encomendado, tales como: argumentos de las partes, órdenes de servicio, registros de lecturas, fotografías, entre otros; 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 LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO** contenido en el acuerdo **N.° 48-E-2014**.
2. Se verificó que debido a un error en el proceso de facturación no se registraron las lecturas de consumo de los meses de diciembre del 2021 a febrero del 2022, por lo tanto, la empresa distribuidora procedió a refacturar los consumos de dicho período, obteniendo como resultado un monto a favor de la usuaria por la cantidad de USD $ 635.45 IVA incluido, equivalente a 3,825 kWh, el cual fue compensado de acuerdo con el detalle que se muestra en el extracto n.° 2.
3. Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue recabada por el CAU a lo largo del proceso de la investigación, con respecto al reclamo interpuesto por el señor xxx, en calidad de apoderado general judicial con clausula especial de la señora xxx, se concluye que no existen inconsistencias, ni irregularidades en la facturación emitida por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.; por tanto, la empresa distribuidora facturó en el suministro bajo estudio, durante los meses desde marzo hasta octubre del 2022, con base en la toma de lectura reales efectuadas al equipo de medición.
4. El equipo de medición identificado con el número xxx se encuentra funcionando dentro de los valores de exactitud permitidos por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. […]”.
	1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0129-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0099-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinticinco de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día once de mayo de este año.

El día once de mayo del presente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento.

Por su parte, en la misma fecha el licenciado xxx, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“[…] 1) Con los recibos de cobro de Energía del mes de enero del 2021, hasta octubre de 2022, en cada uno de ellos en su apartado LECTURA Y CONSUMO, se refleja lecturas anterior, actual y consumo y cada casilla refleja las cantidades, y los cobros se hacen en base a lecturas reales, ahí no dice el medidor no funcionas están las lecturas, y es a partir de diciembre de 2021, a partir del cambio del medidor es que se altera el consumo por cantidades altas, sin haberse modificado la situación de la vivienda (…)

2). Que se dice que en los meses de diciembre de 2021, enero y febrero de 2022, hubo un error en el proceso de facturación no se registraron las lecturas del consumo de esos meses, y que la empresa procedió a refacturar los consumos de dicho periodo, aquí podemos establecer el manipuleo del medidor, ya que esos meses los recibos que recibió la usuaria si se establecía el consumo de energía, y los montos a pagar, y no puede decirse que hubo un error, lo que sucede es que fue evidente la manipulación del nuevo medidor puesto, y que refacturaron pero siempre con cobros altos (…)

3) En cuanto que el inmueble esta deshabitado (…) que no se ha probado tal situación, pare este caso el día 31 de marzo de 2023, fecha en que se hizo inspección por la tarde en el inmueble, constato que la casa esta deshabitada, y solo hay una persona que llega a dar mantenimiento al inmueble.

4) En el reporte Técnico N° RT-2705-CAU-22, CASO N°ER-2474-22, en el numeral 2. Consta el ANALISIS DE HIDTORICOS DE CONSUMO, grafico numero 1 Consumos registrados de enero del 2021 hasta octubre de 2022, ahí consta los consumos reflejados de enero al mes de noviembre de 2021, en base a lecturas de los recibos, y de diciembre de 2021 a octubre de 2022, donde se refleja el cobro excesivo y se dice refacturados por error los meses de diciembre 2021, enero y febrero del 2022.

5) El Técnico xxx, se contradice en su informe Acuerdo N° E-129-2023-CAU, IT-0099-CAU-23,cuando en su mismo informe esta aceptando y expresando las irregularidades, tal como consta en el cuadro numero 2, de su informe, donde dice Se observa el registro de lecturas realizadas por la empresa DEL SUR reflejadas en los recibos y consta en el expediente del reclamo, lectura de enero del 2021, hasta marzo de 2023, en el suministro con NC xxx, ahí se refleja que el medidor fue alterado y corrigen diciembre 2021, enero y febrero 2022, a medias porque siempre queda alto consumo y en base a que corrigen las lecturas del consumo y dejan equis cantidades de consumo en esas fechas, y quedo ya alterado el medidor, y se expresa hubo error la justificación que da la distribuidora , hay una aceptación expresa que se altero el medidor y quedo alterado, y tal ilegalidad la esta avalando SIGET.

6) En cuanto la inspección (…)el día viernes 31 de marzo de 2023, por la tarde, realmente no aporta mayores elementos en la investigación ya que solo se tomaron fotografías y revisiones al medidor, y la inspección se basó en la toma de fotos al medidor y toma de fotos del inmueble, para después expresar que hay aparatos que justifican el consumo, es de manifestar que la usuaria nunca ha negado que su casa tenga los aparatos que tiene, lo que se ha manifestado que no esta habitada, y que s esporádicamente que vienen familiares del exterior y la habitan por poco tiempo, y no justifica el aumento de la factura de consumo de energía, y es de expresar que dicha Inspección tuvo que haberla realizado otro técnico, no xxx, ya que es el que instruyó la presente denuncia, y se interpuso recurso de lo resuelto de su informe técnico, es decir es Juez y parte, habiendo una violación al debido proceso, que devendría en una nulidad de esa inspección.

De lo antes expuesto esta acreditado y fundamentado en la prueba que consta y corre agregada en el expediente que se instruye, y en los fundamentos del recurso interpuesto en esta institución […]

* 1. **Ampliación del informe técnico N.° IT-0099-CAU-23**

Mediante el acuerdo N.° E-0393-2023-CAU, de fecha diecinueve de mayo de este año, se requirió al CAU, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico en el cual analizara la procedencia o no de los argumentos planteados por el licenciado xxx, en el escrito de fecha once de mayo del presente año.

En el mismo acuerdo, se indicó al licenciado xxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la señora xxx, que se declaraba inadmisible el recurso interpuesto en contra del acuerdo N.° E-0129-2023-CAU, por tratarse dicho acuerdo de un acto de mero trámite.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintinueve de mayo del presente año.

Por medio de memorando de fecha veintidós de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0172-CAU-23, en el que estableció lo siguiente:

 […]”

1. **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR EL SEÑOR xxx EN EL ESCRITO DE FECHA 11 DE MAYO DEL 2023**

Con fecha 11 mayo del 2023, el señor xxx presentó un escrito ante el CAU exponiendo sus argumentos.

A efecto de analizar los argumentos planteados por el licenciado xxx se exponen las siguientes valoraciones:

1. **Argumento del usuario:**

Con los recibos de cobro de energía del mes de enero del 2021 hasta octubre del 2022, en cada uno de ellos en su apartado LECTURA Y CONSUMO se refleja lecturas anterior y actual y consumo, y cada casilla refleja las cantidades y los cobros se hacen en base a estas lecturas, ahí no dice el medidor no funciona, están las lectura y es a partir de diciembre del 2021, a partir del cambio de medidor es que se altera el consumo por cantidades altas, sin haberse modificado la situación de la vivienda para tenerse por justificado dicho aumento, para este caso constan las facturas emitidas por la distribuidora para su verificación.

**Opinión del CAU**

En relación con el primer argumento, el CAU mantiene lo establecido en el informe técnico número IT-0099-CAU-23, donde se menciona que la empresa distribuidora proporcionó el archivo con el registro de las lecturas de la unidad Terminal Portátil de Lectura (TPL) desde enero del 2020 hasta marzo del 2023. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

xxx

Del cuadro anterior se puede observar que durante los meses desde marzo del 2020 hasta septiembre del 2021 la sociedad DELSUR no registró lectura de consumo en el suministro debido a que el medidor se encontraba con la “pantalla en blanco”, por lo que tomaron la decisión de estimar los consumos durante dicho período con base en el consumo promedio que presentaba el suministro en los meses antes del daño del medidor. Lo anterior coincide con la emergencia nacional que se decretó en el país debido al COVID-19, y por la misma emergencia el desabastecimiento de equipos de medición que afectó a la empresa DELSUR para efectuar las sustituciones de los medidores dañados.

Debido a lo anterior, es evidente que las lecturas y los consumos que aparecían en los documentos de cobro mensuales, durante el periodo afectado por el medidor dañado, no eran con base en lecturas reales registradas por el equipo de medición. Por consiguiente, a partir de la fecha en que la empresa distribuidora sustituyó el medidor que presentaba problemas, el nuevo medidor instalado (con un registro de porcentaje promedio dentro de los límites de exactitud establecidos por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución) comenzó a registrar el consumo real demandado por los equipos eléctricos instalados en el inmueble, los cuales han sido percibidos como un incremento debido a que durante el periodo que no se registró el consumo real del inmueble, a la usuaria se le facturó menos energía de la consumida en el suministro.

1. **Argumento del usuario:**

Que se dice que en los meses de diciembre del 2021, y enero y febrero del 2022 hubo un error en el proceso de facturación, no se registraron las lecturas de esos meses, y que la empresa procedió a refacturar los consumos de dicho período, aquí podemos establecer el manipuleo del medidor ya que esos meses los recibos que recibió la usuaria si se establecía el consumo de energía , y los montos a pagar, y no puede decirse que hubo un error, lo que sucede es que fue evidente la manipulación del nuevo medidor puesto, y que refacturaron pero siempre con cobros altos, y así siguen cobrando cantidades excesivas, sin haberse modificado las condiciones de la vivienda en cuanto a la deshabitación de esta.

**Opinión del CAU**

El CAU confirma lo establecido en el informe técnico número IT-0099-CAU-23, donde se determinó que se verificó que efectivamente la empresa DELSUR realizó la corrección de los consumos facturados al suministro con NC xxx debido a un error en el proceso de facturación y posterior al cambio del medidor dañado, ya que a pesar de que la sociedad DELSUR realizó las tomas de lecturas de consumos durante los meses de diciembre del 2021 y enero y febrero del 2022, estas no fueron registradas en su sistema de gestión comercial debido a que el nuevo medidor no fue asentado correctamente, dicha condición fue detectada por personal de DELSUR mediante la orden de servicio número xxx ejecutada con fecha 4 de febrero del 2022.

Debido a lo anterior, se determinó que la empresa distribuidora no podía facturar consumos acumulados por no haber registrado correctamente las lecturas obtenidas del equipo de medición; en ese sentido, DELSUR solamente tenía el derecho de facturar la energía equivalente a un mes de consumo con base en la primera lectura obtenida del equipo de medición en el mes de marzo de 2023. Asimismo, es importante También, el 12 de octubre del 2022, por medio de la solicitud realizada por el CAU mediante carta con referencia C-2504-CAU-22, se llevó a cabo la verificación del funcionamiento del medidor número xxx, instalado en noviembre de 2021; del resultado de la prueba se obtuvo un porcentaje promedio de exactitud del 99.95 % el cual se encuentra dentro del rango permitido del 98 % al 102 % que establecen las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, condición que permite determinar que el equipo de medición registra correctamente la energía demandada en el suministro, con lo cual se puede desvirtuar la posibilidad de manipuleo del medidor por parte la empresa DELSUR para registrar un consumo mayor al consumo real demandado por los equipos eléctricos instalados en el suministro.

1. **Argumento del usuario:**

En cuanto a que el inmueble está deshabitado el ingeniero xxx expresa en su informe que no se ha probado tal situación, para este caso el día 31 de marzo del 2023, fecha en que se hizo inspección por la tarde en el inmueble, constató que la casa está deshabitada, y solo hay una persona que llega a dar mantenimiento al inmueble.

**Opinión del CAU**

Con relación al tercer argumento, es preciso señalar que el CAU durante la inspección técnica realizada se pudo observar que con base en la lectura de consumo de energía obtenida de 12,850 kWh en fecha 31 de marzo del 2023, y la lectura registrada por la empresa DELSUR el 8 de marzo del 2023 de 12,686 kWh, se obtiene un consumo de energía proyectado para el mes de abril del 2023 de 213 kWh, el cual se relaciona con los consumos obtenidos en los meses anteriores en el suministro con NC xxx. Por otro lado, durante la inspección realizada por personal de DELSUR con fecha 12 de octubre del 2022, se realizaron mediciones puntuales de corrientes obteniendo como resultado en la fase A: 1.4 amperios y fase B: 1.39 amperios, lo cual indica la existencia de equipos eléctricos en funcionamiento dentro del inmueble; por tanto, a pesar de que la vivienda no está habitada de manera permanente si no de manera esporádica, se pudo evidenciar que existe consumo de energía por los equipos eléctricos instalados en el inmueble.

1. **Argumento del usuario:**

En el reporte técnico N.° RT-2705-CAU-22, CASO N.° ER-2474-22, en el numeral 2, consta el ANÄLISIS DE HISTÓRICOS DE CONSUMOS gráfico número 1, consumos registrados de enero del 2021, ahí consta los consumos reflejados de enero a noviembre del 2021, en base a lecturas de los recibos y de diciembre de 2021 a octubre de 2022, donde se refleja el cobro excesivo y se dice refacturados por error los meses de diciembre del 2021, enero y febrero del 2022.

**Opinión del CAU**

Con relación al cuarto argumento, de igual forma a lo planteado en el argumento número 1, el CAU confirma que, con fecha 19 de enero del 2023, la empresa distribuidora proporcionó el archivo con el registro de las lecturas de la unidad Terminal Portátil de Lectura (TPL) desde enero del 2020 hasta marzo del 2023, en donde se puede observar que durante los meses desde marzo del 2020 hasta septiembre del 2021 la sociedad DELSUR no registró lectura de consumo en el suministro debido a que el medidor se encontraba con la “pantalla en blanco”, por lo que tomaron la decisión de estimar los consumos durante dicho período con base en el consumo promedio que presentaba el suministro en los meses antes del daño del medidor. Lo anterior coincide con la emergencia nacional que se decretó en el país debido al COVID-19, y por la misma emergencia el desabastecimiento de equipos de medición que afectó a la empresa DELSUR para efectuar las sustituciones de los medidores dañados. Por otro lado, se observan registros de lecturas en los meses de febrero y marzo del 2022. Además, el CAU constató que efectivamente la empresa DELSUR realizó la corrección de los consumos facturados al suministro con NC xxx debido a un error en el proceso de facturación y posterior al cambio del medidor dañado, ya que a pesar de que la sociedad DELSUR realizó las tomas de lecturas de consumos durante los meses de diciembre del 2021 y enero y febrero del 2022, estas no fueron registradas en su sistema de gestión comercial debido a que el nuevo medidor no fue asentado correctamente, dicha condición fue detectada por personal de DELSUR mediante la orden de servicio número xxx ejecutada con fecha 4 de febrero del 2022. Por lo tanto, la empresa distribuidora no podía facturar consumos acumulados por no haber registrado correctamente las lecturas obtenidas del equipo de medición; en ese sentido, DELSUR solamente tenía el derecho de facturar la energía equivalente a un mes de consumo con base en la primera lectura obtenida del equipo de medición en el mes de marzo de 2023.

1. **Argumento del usuario:**

El técnico xxx, se contradice en su informe Acuerdo N.° E-0129-2023-CAU, IT-0099-CAU-23, cuando en su mismo informe está aceptando y expresando las irregularidades, tal como consta en el cuadro número 2 de su informe, donde dice: se observa el registro de lecturas realizadas por la empresa DELSUR reflejadas en los recibos y consta en el expediente del reclamo, lecturas desde enero del 2021 hasta marzo de 2023, en el suministro con NC xxx, ahí se refleja que el medidor fue alterado y corrigen diciembre de 2021, y enero y febrero de 2022 a medias porque siempre queda alto consumo y en base a que corrigen las lecturas de consumo y dejan equis cantidades de consumo en esas fecha, y quedó ya alterado el medidor, y se expresa hubo error la justificación que da la distribuidora, hay una aceptación expresa que se alteró el medidor y quedó alterado, y tal ilegalidad la está avalando la SIGET.

**Opinión del CAU**

Con relación al quinto argumento, con base en lo expuesto en los argumentos del 1 al 4, el CAU considera que no existe contradicción en el informe técnico número IT-0099-CAU-23 emitido por SIGET con fecha 13 de abril del 2023, ya que tomando en cuenta las pruebas recabadas como con órdenes de servicio, registro de la unidad TPL, verificación de funcionamiento del medidor e inspecciones realizadas por la empresa DELSUR y SIGET se ha constatado que no existen cobros indebidos en concepto de consumo de energía eléctrica durante los meses desde diciembre del 2021 hasta octubre del 2022 en el suministro con NC xxx y, por tanto, no existe ilegalidad que SIGET este avalando.

1. **Argumento del usuario:**

En cuanto a la inspección que hizo el ingeniero xxx el día viernes 31 de mayo de 2023, por la tarde, realmente no aporta mayores elementos en la investigación ya que solo se tomaron fotografías y revisiones al medidor, y la inspección se baso en la tomo de fotos al medidor y toma de fotos al inmueble, para después expresar que hay aparatos que justifican el consumo, es de manifestar que la usuaria nunca ha negado que tenga los aparatos que tiene, lo que se ha manifestado es que no está habitada, y que es esporádicamente que vienen familiares del exterior y la habitan por porco tiempo, y no justifica el aumento de la factura de consumo de energía, y es de expresar que dicha inspección tuvo que haberla realizado otro técnico, no el Ing. xxx, ya que es el que instruyó la presente denuncia, y se interpuso recurso de los resuelto de du informe técnico, es decir es juez y parte, habiendo una violación al debido proceso que devendría en una nulidad de una inspección.

**Opinión del CAU**

Con relación a este último argumento, es preciso señalar que la inspección realizada por personal técnico del CAU si aportó elementos importantes que fueron incluidos en el informe técnico N.° IT-0099-CAU-23, tales como:

1. Mediante inspección técnica al lugar, realizada por personal del CAU con fecha 31 de marzo del 2023, se verificó que el suministro identificado con el **NC xxx**, cuenta con el equipo de medición de consumo de energía eléctrica número **xxx,** con una lectura de energía eléctrica acumulada desde su fecha de instalación en el mes de noviembre del 2021 de 12,850 kWh. Lo anterior se puede observar en la siguiente fotografía:

xxx

De la fotografía anterior se puede observar que con base en la lectura de consumo de energía obtenida de 12,850 kWh en fecha 31 de marzo del 2023, y la lectura registrada por la empresa DELSUR el 8 de marzo del 2023 de 12,686 kWh, se obtiene un consumo de energía proyectado para el mes de abril del 2023 de 213 kWh, el cual se relaciona con los consumos obtenidos en los meses anteriores en el suministro con NC xxx.

1. Durante la inspección al lugar realizada por personal del CAU, con fecha 31 de marzo del 2023 y coordinada previamente con el señor xxx, se constató que aún existen equipos eléctricos al interior de la vivienda que, si bien no tienen un uso normal debido a que los usuarios indican que utilizan la vivienda solamente en ocasiones, sin embargo, el uso eventual de estos está relacionado con los consumos registrados por el equipo de medición hasta la fecha. Los equipos eléctricos instalados se muestran en las siguientes fotografías:

xxx

Por otra parte, el CAU considera que, la inspección técnica realizada por el ingeniero xxx con fecha 31 marzo del 2023 al suministro con NC xxx es parte del proceso de investigación para elaborar el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0129-2023-CAU emitido por la Superintendencia.

Por lo anteriormente expuesto, el CAU considera que, en lo que respecta a los argumentos presentados por el señor xxx con fecha 11 de mayo del 2023, relacionados con el dictamen establecido en el informe técnico N.° IT-0099-CAU-23, no son aceptables por las consideraciones antes expuestas.

4. CONCLUSIONES

(…)

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por el usuario final como también por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, registro de TPL, verificación de funcionamiento del medidor, inspección técnica al lugar, entre otros; 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 de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET, que no requieren intervención de Perito Externo, contenido en el acuerdo No. 48-E-2014.
2. Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue presentada por ambas partes a lo largo del proceso de investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por el señor xxx, en representación de la señora xxx, en contra de la sociedad DELSUR, se establece que los argumentos presentados por el licenciado xxx relacionados con el dictamen presentado por el CAU en el informe técnico N.° IT-0099-CAU-23, no son aceptables. […]”
3. **SENTENCIA**
4. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
5. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad.**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

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.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad estipula lo siguiente:

“[…] Cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contractuales pertinentes.

Estas compensaciones podrán efectuarse entregando en efectivo la cantidad correspondiente, o con energía por un valor equivalente, en los documentos de cobro subsiguientes, cuyo número no podrá ser superior a tres. […]”

**1.B. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2022**

(…) Art. 29.- El Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo las excepciones previstas en este artículo. (…)

Se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, o, casos excepcionales debidamente justificados, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. (…)

Art. 31.- En el caso que existan desperfectos o problemas en los equipos de medición, el Distribuidor deberá corregirlos, calibrando o sustituyendo los mismos dentro de los próximos quince días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, previa coordinación con el usuario o si no hubo reclamo, el plazo indicado se computará a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación. En este caso, el Distribuidor deberá estimar el consumo de hasta un máximo de quince días del período de facturación en el cual tuvo conocimiento de la situación, tomado en cuenta el equivalente de las últimas seis lecturas reales.

Cuando de conformidad con el presente artículo, el Distribuidor presuma que existen desperfectos o problemas en los equipos de medición y realice cobros retroactivos con ese fundamento, tendrá la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar fehacientemente tal condición, utilizando cualquiera de los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico y verificación de la exactitud de los equipos de medición y otras que consideren pertinentes.

Los equipos de medición involucrados en estos casos, deberán ser resguardados por la empresa distribuidora por un período no menor a seis meses. (…)

Art. 35.- Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitido el correcto registro de la energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. En los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, **el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses**, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al periodo objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación (…).

**1.C. Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo**

El artículo 4 del Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, indica que cuando no sea necesaria la intervención de un perito externo para resolver el caso de mérito, serán las unidades técnicas de esta Superintendencia las que deberán elaborar su dictamen en un informe técnico.

El artículo 6 determina que el CAU realizará un análisis de los argumentos y posiciones iniciales planteados por las partes y efectuará la investigación que estime pertinente para determinar o no responsabilidades y consignará sus hallazgos y conclusiones en el dictamen técnico.

Para ello, podrá solicitar las pruebas que estime necesarias, dar audiencias o efectuar traslados, así como cualquier diligencia precisa para resolver el caso. Dicho informe deberá rendirse después de emitido el acuerdo que inició el respectivo procedimiento.

El artículo 9 del mismo Procedimiento define que después de rendido el informe técnico por parte del CAU, la SIGET emitirá la resolución final del reclamo.

**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.

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. Hechos constatados en el suministro identificado con el NC xxx**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23, El CAU expone lo siguiente:

* **Sobre las pruebas presentadas**
* Durante los meses desde marzo del 2020 hasta noviembre del 2021 el equipo de medición número xxx no registró lectura de consumo, por lo que la empresa distribuidora procedió a estimar los consumos, con base a promedio que presentaba el suministro en los meses antes del daño del medidor, lo cual coincide con la emergencia nacional COVID-19, y también con lo mencionado por la distribuidora respecto al desabastecimiento de equipos de medición que afectó a la empresa distribuidora para efectuar las sustituciones de los medidores dañados.

Por otra parte, el día 21 de noviembre del 2021, la empresa distribuidora realizó el retiro del equipo de medición número xxx (que no registraba ningún consumo de energía en el inmueble) y lo sustituyó por el equipo de medición número xxx.

* De acuerdo con el histórico de consumo, se verificó que la empresa distribuidora refacturó los meses de diciembre del dos mil veintiuno, enero y febrero del dos mil veintidós, debido a que no fue consignado en el sistema de gestión comercial el cambio del equipo de medición efectuado el día 21 de noviembre del 2021.
* El día cinco de mayo del dos mil veintidós, la empresa distribuidora realizó pruebas de exactitud del equipo de medición obteniéndose un porcentaje promedio de 99.95% el cual encuentra dentro del rango permitido del 98 al 102 % que establece las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, condición que permite determinar que el equipo de medición registra correctamente la energía demandada en el suministro.
* De acuerdo con el histórico de consumo actuales (que refleja el consumo mensual de energía en la propiedad), se verificó que desde marzo del dos mil veintidós a marzo del presente año, se han registrado consumos con base a toma de lectura real efectuada al equipo de medición, y que los cargos aplicados, en cada una de las facturas mensuales, son los autorizados por la SIGET para esa empresa distribuidora.

Con base a lo anterior, el CAU concluyó que no existen evidencias de que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. haya efectuado cobros indebidos en concepto de consumo de energía eléctrica durante los meses de marzo del dos mil veintidós a marzo del presente año.

**2.1.2. Determinación del cobro de energía eléctrica**

De acuerdo con lo establecido en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23, el CAU validó los cobros realizados por la distribuidora durante los meses de marzo del dos mil veintidós hasta marzo del presente año, al comprobar que no existieron inconsistencias e irregularidades en la facturación emitida por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en el suministro identificado con el NC xxx.

**2.1.3. Argumentos presentados por el apoderado de la usuaria**

En adición a lo indicado, se abordarán de forma puntual los hallazgos establecidos en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y 0172-CAU-23 y los argumentos del licenciado xxx, siendo estos los siguientes:

* Respecto a que no se encuentra justificado el incremento de consumo posterior al cambio del medidor en noviembre del dos mil veintiuno, este punto fue abordado en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23, concluyendo que durante los meses marzo del dos mil veinte a noviembre del dos mil veintiuno, el equipo de medición no registró consumo por lo que la empresa distribuidora estimó el consumo de energía eléctrica para dicho periodo, y posterior al cambio del medidor, comenzó a registrar el consumo real demandado por los equipos eléctricos instalados en el inmueble.
* Con referencia al argumento que el medidor fue presuntamente alterado por la distribuidora para generar valores de consumos altos en el suministro, debe indicarse que el artículo 100 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, dispone las condiciones de instalación y seguridad que debe poseer el equipo de medición en los servicios en baja tensión, de la forma siguiente:

El equipo de medición deberá ser instalado en lugares accesibles, que faciliten su lectura, inspección, reparación o reemplazo, por parte del distribuidor o el usuario, según corresponda.

El medidor debe estar debidamente sujetado, aplomado y nivelado, de tal forma que se asegure su correcto funcionamiento.

El medidor estará protegido por dispositivos o elementos que impidan la manipulación en ellos y dispuestos en forma que se puedan leer sus características con facilidad.

En ese sentido, el CAU de la SIGET examinó las condiciones de instalación y de funcionamiento del medidor número xxx, instalado en el suministro eléctrico con el NC xxx, observando lo siguiente:

xxx

 De la imagen presentada se observa que el medidor número xxx se encuentra instalado correctamente, es decir, esta sujetado, aplomado y nivelado, asimismo, está protegido por dispositivos o elementos (3 sellos instalados correctamente) los cuales impiden la manipulación interna del equipo de medición y se verifica que se puedan leer sus características con facilidad.

Sello de seguridad instalado correctamente

Sello de seguridad instalado correctamente

En el mismo sentido, se analizó mediante prueba técnica y científica el funcionamiento del equipo por medio de una verificación de funcionamiento de medidor, la cual permitió obtener los valores siguientes:

 de seguridad instalado correctamente

En ese orden, la prueba de exactitud al equipo de medición número xxx permitió establecer un porcentaje promedio de exactitud de los consumos de energía de 99.95%, valor que se encuentra dentro del rango permitido del 98 al 102 % definidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Por lo cual, las condiciones de instalación y el funcionamiento el equipo de medición, cumplen con la normativa sectorial, pues se ha comprobado que el equipo de medición no posee alteraciones, conserva sus dispositivos de seguridad y funciona correctamente.

En ese orden, carece de sustento legal y técnico el argumento del licenciado xxx que el medidor fue alterado por la distribuidora para generar valores de consumos altos en el suministro.

* Sobre que SIGET está avalando la ilegalidad de DELSUR respecto que el medidor quedó alterado, sobre dicho punto, debe exponerse que la SIGET es un ente regulador que por determinación expresa del legislador tiene la tarea esencial de regular y supervisar actividades relacionadas con el sector de electricidad; tarea que será ejercida dentro de los límites de la propia ley. Lo anterior, está plenamente establecido en el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET –LCSIGET– al señalar:

“"La SIGET es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos: así como para conocer del incumplimiento de las mismas"”.

En su artículo 3 de la Ley General de Electricidad letra e) se establece entre los objetivos de dicha ley, la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

De las disposiciones mencionadas y del marco regulatorio, debe exponerse que la SIGET ostenta una función reguladora, necesaria e inherente a la naturaleza del servicio de electricidad, garantizando los derechos de los usuarios, así como el cumplimiento de las obligaciones de éstos frente a la distribuidora.

En ese sentido, la investigación desarrollada por el CAU tiene como finalidad comprobar, con base a las pruebas aportadas y diligencias practicadas, si existió una condición que haya afectado la facturación del suministro, y en caso se comprobarse, realizar las medidas pertinentes con la distribuidora para que corrija dicha situación que está afectando la correcta facturación de un suministro.

En virtud de lo anterior, si bien es cierto los usuarios tiene, el derecho de exponer sus inconformidades con lo resuelto en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23 rendido por el CAU, es su deber y obligación plantear sus argumentos de forma objetiva, evitando emitir argumentos sobre supuestos avales por parte de SIGET, por el simple hecho de haber rendido informes técnicos que no coinciden con sus argumentos e intereses.

En conclusión, el actuar de esta Superintendencia se efectuó respetando y garantizando los derechos del usuario que le confiere el marco normativo del sector.

* Sobre el argumento que la refacturación de los meses de diciembre del dos mil veintiuno, enero y febrero del dos mil veintidós, fueron manipulados, debe señalarse que la refacturación de dichos meses no es una manipulación cómo lo expresa el apoderado de la usuaria, si no que dicha condición está relacionada a que la distribuidora DELSUR no registró el cambio de medidor efectuada en el mes de noviembre del dos mil veintiuno en el sistema de gestión comercial, por lo cual SIGET en la carta con referencia C-2057-CAU-22 de fecha 25 de agosto del dos mil veintidós, determinó que la distribuidora no podría facturar consumos acumulados, por lo que resolvió que solamente tenía derecho de facturar la energía equivalente a un mes de consumo con base en la primera lectura obtenida del equipo de medición en el mes de marzo del dos veintidós.
* Respecto que el inmueble está deshabitado, en los informes técnicos IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23, se estableció que a partir de la inspección efectuada por la empresa distribuidora en fecha 12 de octubre del dos mil veintidós en la cual registró valores de corriente demandada en la fase A y B del medidor, y de la inspección realizada por el CAU con fecha treinta y uno de marzo del presente año, se observó que el equipo de medición presenta un consumo de registro el cual se relaciona con el uso de la energía en los meses anteriores, y que existen equipos eléctricos instalados en el inmueble que generan consumos de energía.

Por lo cual, se puede evidenciar que existe un consumo de electricidad demandado en el inmueble, y que el uso de la energía es registrado correctamente por el equipo de medición.

* En reiteradas ocasiones el apoderado de la usuaria hace referencia al nombre del técnico del CAU cuestionando su actuar e investigación. Al respecto, debe aclararse que, si bien los informes técnicos son emitidos por las unidades de apoyo de esta Superintendencia, al momento de ser adoptados para emitir el pronunciamiento final, la LPA determina que las inconformidades de las partes no se dirigen en contra del actuar de los técnicos que proponen el dictamen pericial, sino en contra de los actos administrativos definitivos emitidos por esta Superintendencia y los elementos probatorios y técnicos que sirvieron de sustento para los mismos.

Así, en esencia, la SIGET está erigida sobre una filosofía de regulación y supervisión, en ejercicio de la cual tiene, entre otras potestades (Art. 5 de su Ley de Creación):

a) Aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;

b) Aprobar las tarifas a que se refieren las leyes de electricidad y de telecomunicaciones;

c) Dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;

d) Dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad a los dispuesto en las normas aplicables; (…)

h) Requerir y obtener de las personas que realicen actividades en los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos. El reglamento de la presente Ley determinará la información que tendrá el carácter de confidencial; (…)

r) Realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

Por otra parte, el principio de verdad material que rige el procedimiento administrativo, es el cauce que sirve a la Administración Pública para preparar su voluntad, es decir, le aporta todos los elementos fácticos y técnicos necesarios para que se pueda resolver, apegada a derecho, los asuntos que se le presenten.

En tal sentido, los procedimientos en general responden a una serie de principios que lo inspiran, los cuales varían dependiendo del área sobre la cual se desarrollan. De ahí que, en el procedimiento administrativo el órgano que debe resolver está sujeto al principio de la verdad material, establecido en el artículo 3 número 8 de la LPA, que lo define de la manera siguiente:

«(…) Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados (…)».

Conforme a lo anterior, la autoridad administrativa está obligada a recabar los elementos necesarios que le permitan reconstruir los hechos con la mayor aproximación posible a la realidad, a fin de dirimir el conflicto conforme a derecho, hayan sido o no alegados por las partes. De tal manera que, la decisión administrativa ha de ser independiente de la voluntad de las partes, pues su objetivo será siempre ajustarse al principio de verdad material.

Ahora bien, debe puntualizarse que, si bien el principio de verdad material juega un rol mandatorio por ley al momento de emitir un acto administrativo, también tienen igual relevancia y aplicación otros principios como:

* Proporcionalidad: es decir, procurar que las actuaciones administrativas sean cualitativamente aptas e idóneas para alcanzar los fines previstos y que éstas sean las menos gravosas para todas las personas.
* Coherencia: es decir, que las actuaciones administrativas tengan congruencia con los antecedentes administrativos.

Tomando como base esos principios que deben regir las actuaciones administrativas, especialmente en materia de protección al usuario, debe reiterarse que el CAU cuenta es una unidad técnica que cuenta con el personal y con los recursos técnicos para realizar la investigación correspondiente. Asimismo, dicha unidad, además de tener los conocimientos técnicos y periciales para investigar la actuación de los operadores en el sector, se encarga de velar por los derechos de los usuarios, para que, a éstos, desde su posición más vulnerable, se les garantice una investigación objetiva de su reclamo.

De ahí, que se vele porque la información requerida a los operadores sea presentada, no directamente a los usuarios —que pueden o no tener conocimientos técnicos—, sino a esta Superintendencia para que ésta —a través de los conocimientos técnicos del personal especializado del CAU— lleve a cabo su labor de vigilancia de los derechos de los usuarios del sector.

Ejerciendo sus facultades y en apego al marco regulatorio, el CAU, en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23, expuso que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó la información solicitada durante el procedimiento administrativo y con base en las pruebas recabadas como son órdenes de servicio, verificación de funcionamiento del medidor, inspección efectuada y tomas de lectura de consumo mensual, dictaminó que era procedente el cobro realizado durante los meses de marzo del dos mil veintidós a marzo del presente año en concepto de energía eléctrica.

En apego a lo expuesto, corresponde reiterar que la distribuidora tiene la obligación de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora, y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario, pues el cobro de energía se determinará como correcto si la distribuidora lo aplicó con base en el marco regulatorio, y esto se verifica con la evidencia probatoria que debe aportar.

De ahí que, una vez las pruebas han sido aportadas, la SIGET tiene la labor de determinar su conducencia y pertinencia; es decir, no son admitidas *per se*, sino luego de verificar el valor técnico que aporta a la investigación.

Con base a lo expuesto, corresponde concluir que es el CAU como instancia técnica a quien le corresponde realizar la investigación del caso, y que además basó su dictamen en un análisis objetivo e imparcial realizado a las pruebas y argumentos recopilados en la tramitación del procedimiento.

**2.1.4.**  **Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo, que posee entre sus finalidades revisar técnicamente la condición de medidor defectuoso, 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 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.
	+ Como se plasmó en los informes técnicos antes citados, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. argumentó la procedencia del cobro realizado; y en el transcurso del procedimiento presentó pruebas que demostraron la legalidad del mismo.

En ese sentido, se estableció en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23 que la distribuidora facturó durante los meses de marzo del dos mil veintidós hasta marzo del presente año, con base en la toma de lecturas reales efectuadas en el suministro identificado con el NC xxx.

Debe establecerse que el dictamen técnico 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, y determinar respecto al suministro bajo la titularidad de la señora xxx, lo siguiente:

* + - 1. En los meses de diciembre del dos mil veintiuno, enero y febrero del dos mil veintidós, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. facturó consumo acumulado para dichos meses, por lo que el CAU en diligencias preliminares requirió a dicha empresa distribuidora corregirlos.

En ese sentido, la sociedad DELSUR, S.A de C.V. procedió a refacturar el mes de diciembre del dos mil veintiuno por un valor de consumo de 40 kWh, enero del dos mil veintidós por un valor de consumo de 452 kWh y febrero del dos mil veintidós por un valor de consumo de 919 kWh, obteniendo la usuaria una compensación económica por la cantidad de SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 635.45).

* + - 1. Son procedentes los cobros efectuados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en concepto de consumo de energía eléctrica durante los meses de marzo del dos mil veintidós a marzo del presente año.
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.;

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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y los informes técnicos N.° IT-0099-CAU-23 y N.° IT-0172-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NC xxx se comprobó la procedencia del cobro realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en concepto de consumo de energía eléctrica durante los meses de marzo del dos mil veintidós a 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.;
		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 al licenciado xxx y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente