**ACUERDO N.° E-0733-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veintisiete de septiembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días ocho y nueve de mayo del presente año, la señora xxx, en su calidad de usuaria del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SETECIENTOS SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 707.12) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0415-2023-CAU, de fecha veintinueve de mayo 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 otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día uno de junio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce del mismo mes y año.

El día dieciséis de junio de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de 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 memorando con referencia N.° M-0342-CAU-23, de fecha veintiuno de junio del presente 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-0512-2023-CAU, de fecha veintiocho de junio de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si 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 treinta de junio del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintisiete de julio de este año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta y uno de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0218-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:

[…]

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que la empresa distribuidora mediante las fotografías n.° 3, 4, 5 y 6 pretende demostrar que en el referido suministro existió una condición irregular relacionada con el conductor neutro interrumpido, lo cual ocasionaba que el equipo de medición no registrara correctamente la energía demanda en el suministro.

Sobre este punto, es importante mencionar que la sociedad CAESS argumenta que la condición de “neutro interrumpido” era la que impedía que el equipo reflejara el consumo real demandado en la vivienda, debido a que el medidor no tenía referencia de neutro en la bornera; sin embargo, las imágenes no muestran de manera fehacientemente que el medidor no estuviese registrando correctamente los consumos que eran demandados en el suministro.

Asimismo, la empresa distribuidora no tomó lecturas de voltaje, antes y después de normalizada la supuesta condición irregular, ni lecturas simultáneas de la corriente demandada en la fase de la carga y la corriente que retornaba por el neutro del equipo de medición del referido suministro, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que la condición del neutro interrumpido afectara el registro correcto del consumo en el equipo de medición **n.° xxx.**

Al respecto de esta condición, cabe señalar que el medidor **n.° xxx** instalado en el suministro es del tipo 1A, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión (ver imagen n.° 1), determinando que la energía consumida se rige mediante la expresión de *Potencia = V\*I= V\_(L-N)\*I\_L1\*fp*, por lo que si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado al modificar la referencia del neutro, percibiendo por consiguiente el medidor una tensión menor, o al eliminar por completo dicha referencia, con lo cual la energía medida en este último caso sería de cero.

Ahora bien, de acuerdo con lo analizado en la gráfica n.° 1, se puede determinar que el equipo de medición registró consumos dentro del periodo de recuperación, condición que permite establecer que la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase A, y la tensión percibida por el medidor era la nominal (120 voltios), cumpliéndose las dos condiciones antes descritas necesarias para que el medidor del tipo 1A registre correctamente la energía consumida por medio de sus dos elementos, uno para tensión y otro para corriente. Además, la sociedad CAESS no demostró que en el suministro existiera algún medio donde se pudiera manipular la referencia del neutro con el fin de afectar el correcto registro del equipo de medición.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad CAESS no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que ésta no pudo establecer la ausencia de tensión en la borneras del equipo de medición.

Finalmente, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU tuvo acceso, se determina que la sociedad CAESS no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es procedente el cobro por la cantidad de setecientos siete 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 707.12) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de 2,989 kWh. […]

Dictamen:

[…]

1. El CAU de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no demuestran que en el suministro identificado con el **NIC xxx** existió una condición irregular relacionada con la alteración de la acometida de suministro “neutro interrumpido”; por lo tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no se considera procedente.
2. En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de **setecientos siete 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 707.12) IVA incluido,**correspondiente a un consumo de **2,989 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el **NIC xxx**, a nombre de la señora xxx.[…]
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0512-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0218-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 seis de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

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-0218-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que la empresa distribuidora mediante las fotografías n.° 3, 4, 5 y 6 pretende demostrar que en el referido suministro existió una condición irregular relacionada con el conductor neutro interrumpido, lo cual ocasionaba que el equipo de medición no registrara correctamente la energía demanda en el suministro.

Sobre este punto, es importante mencionar que la sociedad CAESS argumenta que la condición de “neutro interrumpido” era la que impedía que el equipo reflejara el consumo real demandado en la vivienda, debido a que el medidor no tenía referencia de neutro en la bornera; sin embargo, las imágenes no muestran de manera fehacientemente que el medidor no estuviese registrando correctamente los consumos que eran demandados en el suministro.

Asimismo, la empresa distribuidora no tomó lecturas de voltaje, antes y después de normalizada la supuesta condición irregular, ni lecturas simultáneas de la corriente demandada en la fase de la carga y la corriente que retornaba por el neutro del equipo de medición del referido suministro, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que la condición del neutro interrumpido afectara el registro correcto del consumo en el equipo de medición **n.° xxx.**

Al respecto de esta condición, cabe señalar que el medidor **n.° xxx** instalado en el suministro es del tipo 1A, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión (ver imagen n.° 1), determinando que la energía consumida se rige mediante la expresión de *Potencia = V\*I= V\_(L-N)\*I\_L1\*fp*, por lo que si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado al modificar la referencia del neutro, percibiendo por consiguiente el medidor una tensión menor, o al eliminar por completo dicha referencia, con lo cual la energía medida en este último caso sería de cero. (…)

Ahora bien, de acuerdo con lo analizado en la gráfica n.° 1, se puede determinar que el equipo de medición registró consumos dentro del periodo de recuperación, condición que permite establecer que la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase A, y la tensión percibida por el medidor era la nominal (120 voltios), cumpliéndose las dos condiciones antes descritas necesarias para que el medidor del tipo 1A registre correctamente la energía consumida por medio de sus dos elementos, uno para tensión y otro para corriente. Además, la sociedad CAESS no demostró que en el suministro existiera algún medio donde se pudiera manipular la referencia del neutro con el fin de afectar el correcto registro del equipo de medición.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad CAESS no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que ésta no pudo establecer la ausencia de tensión en la borneras del equipo de medición.

Finalmente, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU tuvo acceso, se determina que la sociedad CAESS no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es procedente el cobro por la cantidad de setecientos siete 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 707.12) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de 2,989 kWh. […]

Por su parte, la señora xxx no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0218-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de SETECIENTOS SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 707.12) IVA incluido.

* 1. **Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye 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.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una alteración en la acometida del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0218-CAU-23 que no existió una condición irregular en el suministro y por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2023, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0218-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de SETECIENTOS SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 707.12) IVA incluido, que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0218-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de SETECIENTOS SIETE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 707.12) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente