**ACUERDO N.° E-0744-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día cuatro de octubre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticuatro de mayo de este año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS VEINTIUNO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 821.35) 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-0430-2023-CAU de fecha dos de junio de este año, se requirió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo 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 siete de junio de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinte del mismo mes y año.

El día diecinueve de junio del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0336-CAU-23 de fecha veinte de junio 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-0523-2023-CAU de fecha uno de julio 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 para 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 en 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 tres de julio de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día siete de agosto del mismo año.

El día veintisiete de julio de este año, la empresa distribuidora indicó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha uno de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0219-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 condición en el suministro:

[…]

xxx

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM, el 2 de mayo de 2023, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 3 se muestra la medición de corriente instantánea realizada por el personal de DEUSEM en el conductor neutro del servicio con la condición inicialmente encontrada. Al respecto es preciso indicar que no efectuaron medición de corriente en la fase de la acometida en esta misma condición, por lo anterior no se tiene certeza de que hubiera una diferencia entre la corriente de la fase y la que estaba retornado por el neutro.
* El personal de DEUSEM realizó lectura de intensidad de corriente en la fase del lado de la carga (mostrado en la fotografía n.° 5). Mediante dicha medición la distribuidora pretende demostrar que existía una alteración en la acometida del servicio, consistente en la suspensión del conductor neutro.

No obstante, al momento de la toma de lectura en mención por parte de DEUSEM, la condición inicialmente encontrada mostrada en la fotografía n.° 2 y 3 ya se había modificado.

Aunando a lo anterior, la corriente mostrada por DEUSEM como resultado de la medición realizada en la fase del lado de la carga del servicio bajo análisis por un valor de 12.72 amperios se encontraba congelada en el amperímetro de gancho (opción HOLD activada), tal y como se observa en la imagen n.°1.

Por lo anterior no se tiene certeza que dicha corriente sea real y representativa de la demanda de corriente al momento de su registro.

* DEUSEM hace referencia en el informe presentado al CAU que, en el conductor neutro de la fuente, estaba cortada y simulando estar conectado, lo que según su posición impedía una referencia de tensión eficaz al medidor. Sin embargo, no presentó ninguna prueba contundente donde se pueda apreciar dicha aseveración.
* Así mismo, debe destacarse que el neutro de la carga estaba conectado en la bornera del medidor, y que DEUSEM no presentó a esta Superintendencia una prueba contundente de que el usuario final estaba tomando la referencia del neutro en otro punto de la red. Por otra parte, se advierte que no se realizó lectura de tensión por parte del personal de la distribuidora en las borneras del medidor con las que se pudiera establecer una falta de referencia del neutro.

En el mismo orden, cabe señalar que el medidor n.° xxx (bajo análisis) 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.° 2), determinando que la energía registrada se rige mediante la ecuación , por lo que, si se cumple que hay corriente en la fase del suministro, el 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.

Sin embargo, para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora no estableció la tensión a la cual se encontraba el medidor antes citado, y tampoco demostró fehacientemente que hubiera algún elemento obstruyendo el conductor del neutro de la carga.

Por tanto, si la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase del suministro, y la tensión era correcta, se establece que sí se cumplían las dos condiciones necesarias para que el medidor registrara correctamente la energía consumida, de lo contrario, los consumos antes de corregir la supuesta condición irregular hubieran sido de 0 kWh, al no tener el transformador de potencial del medidor referencia de tensión con lo cual poder registrar la energía consumida en el suministro.

Cabe destacar que, internamente, las borneras de entrada y de salida del neutro, así como la referencia de tensión del transformador de potencial de éstos, se encuentran unidas mecánica y eléctricamente, por lo que, si el neutro de la carga se encontraba bien referenciado, también lo estaba el medidor internamente.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad DEUSEM no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable.[…]

Dictamen

“[…]

* 1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad DEUSEM S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que se consumió en el citado inmueble.
  2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, la cantidad de ochocientos veintiuno 35/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 821.35) IVA incluido, que la distribuidora DEUSEM pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro identificado con el NIC xxx, es improcedente, y por tanto debe anularse. […]”
  3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0523-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0219-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 notificado a las partes el día siete de septiembre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día doce de septiembre de este año, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DEUSEM, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023.**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **ANÁLISIS**
   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-0219-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM, el 2 de mayo de 2023, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 3 se muestra la medición de corriente instantánea realizada por el personal de DEUSEM en el conductor neutro del servicio con la condición inicialmente encontrada. Al respecto es preciso indicar que no efectuaron medición de corriente en la fase de la acometida en esta misma condición, por lo anterior no se tiene certeza de que hubiera una diferencia entre la corriente de la fase y la que estaba retornado por el neutro.
* El personal de DEUSEM realizó lectura de intensidad de corriente en la fase del lado de la carga (mostrado en la fotografía n.° 5). Mediante dicha medición la distribuidora pretende demostrar que existía una alteración en la acometida del servicio, consistente en la suspensión del conductor neutro.

No obstante, al momento de la toma de lectura en mención por parte de DEUSEM, la condición inicialmente encontrada mostrada en la fotografía n.° 2 y 3 ya se había modificado.

Aunando a lo anterior, la corriente mostrada por DEUSEM como resultado de la medición realizada en la fase del lado de la carga del servicio bajo análisis por un valor de 12.72 amperios se encontraba congelada en el amperímetro de gancho (opción HOLD activada), tal y como se observa en la imagen n.°1.

Por lo anterior no se tiene certeza que dicha corriente sea real y representativa de la demanda de corriente al momento de su registro. (…)

* DEUSEM hace referencia en el informe presentado al CAU que, en el conductor neutro de la fuente, estaba cortada y simulando estar conectado, lo que según su posición impedía una referencia de tensión eficaz al medidor. Sin embargo, no presentó ninguna prueba contundente donde se pueda apreciar dicha aseveración.
* Así mismo, debe destacarse que el neutro de la carga estaba conectado en la bornera del medidor, y que DEUSEM no presentó a esta Superintendencia una prueba contundente de que el usuario final estaba tomando la referencia del neutro en otro punto de la red. Por otra parte, se advierte que no se realizó lectura de tensión por parte del personal de la distribuidora en las borneras del medidor con las que se pudiera establecer una falta de referencia del neutro.

En el mismo orden, cabe señalar que el medidor n.° xxx (bajo análisis) 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.° 2), determinando que la energía registrada se rige mediante la ecuación , por lo que, si se cumple que hay corriente en la fase del suministro, el 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.

Sin embargo, para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora no estableció la tensión a la cual se encontraba el medidor antes citado, y tampoco demostró fehacientemente que hubiera algún elemento obstruyendo el conductor del neutro de la carga.

Por tanto, si la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase del suministro, y la tensión era correcta, se establece que sí se cumplían las dos condiciones necesarias para que el medidor registrara correctamente la energía consumida, de lo contrario, los consumos antes de corregir la supuesta condición irregular hubieran sido de 0 kWh, al no tener el transformador de potencial del medidor referencia de tensión con lo cual poder registrar la energía consumida en el suministro.

Cabe destacar que, internamente, las borneras de entrada y de salida del neutro, así como la referencia de tensión del transformador de potencial de éstos, se encuentran unidas mecánica y eléctricamente, por lo que, si el neutro de la carga se encontraba bien referenciado, también lo estaba el medidor internamente. (…)

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad DEUSEM no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable[…]”

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0219-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 DEUSEM, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de OCHOCIENTOS VEINTIUNO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 821.35) 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 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 tanto la usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + 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 DEUSEM, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una alteración de la acometida eléctrica mediante la desconexión del neutro, afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó un consumo de energía que no fue registrado por el medidor, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0219-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-0219-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 OCHOCIENTOS VEINTIUNO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 821.35) IVA incluido, que la sociedad DEUSEM, 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-0219-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 DEUSEM, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de OCHOCIENTOS VEINTIUNO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 821.35) 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 DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente