**ACUERDO N.° E-0803-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día diecinueve de octubre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticinco de abril del presente año, el señor xxx, usuario 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 DOS MIL DOSCIENTOS ONCE 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,211.65) 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**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0379-2023-CAU, de fecha quince 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 dieciocho de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día uno de junio de este año.

El día uno de junio del presente 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-0297-CAU-2023, de fecha dos 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-0460-2023-CAU, de fecha doce de junio del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC xxx y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día quince de junio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día trece de julio del presente 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 dieciséis de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0202-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:

Determinación de la condición irregular:

[…]

(…)

Después de analizar la evidencia fotográfica y audiovisual presentada por la empresa distribuidora, el análisis de las órdenes de servicio asociadas al suministro y los reportes realizados antes CAESS por parte del usuario, el CAU considera que no se encuentran indicios o una intención clara por parte del usuario final de beneficiarse de una condición de hurto de energía.

De hecho, la evidencia sugiere que este último advirtió a CAESS sobre la posibilidad de que el suministro estaba siendo afectado por una condición de medidor dañado, condición que CAESS confirmó mediante la resolución del reclamo xxx de fecha 17 de marzo de 2022. En esa misma orden se especifica que el suministro quedó conectado únicamente a una fase, no queda claro si ese comentario hace referencia a que el suministro quedó servido únicamente con servicio a 120 voltios o que sólo una de las fase haya quedado bajo registro del medidor y la otra conectada de manera directa; sin embargo, independiente de los motivos que impidieron el cambio del medidor en ese momento, resulta impensable que los técnicos hayan tomado la decisión de dejar conectado el suministro únicamente con servicio a 120 voltios tratándose de un servicio a 240 voltios.

Por tanto, el CAU es de la opinión que la empresa distribuidora no cuenta con las pruebas suficientes que demuestren de manera clara la intención por parte del usuario de conectarse de manera directa a la red de distribución de esta. Toda la evidencia indica que el presente caso está relacionado con una condición de desperfectos en el equipo de medición que aunado con un mal actuar en la atención de reclamos por varios técnicos por parte de la empresa distribuidora CAESS, derivó a que en el suministro identificado con el NIC xxx no se registrara la energía consumida de manera correcta. […]””.

Análisis del argumento presentado por el usuario

(…) las evidencias indican que el suministro fue afectado por una condición de desperfectos en el equipo de medición y un mal actual en la resolución de reclamos por parte de la empresa distribuidora, condición que ha quedado documentada que intentó ser advertida por parte del usuario por lo que, el argumento presentado por el señor xxx es procedente. (…)

Dictamen

“[…]

1. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no son aceptables, ya que con estas no ha podido comprobar que en el suministro identificado con el **NIC xxx** haya existido una condición irregular relacionado con una conexión directa por parta del usuario final a las redes del distribuidor.
2. En ese sentido, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de **DOS MIL DOSCIENTOS ONCE 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,211.65) monto con IVA,**correspondiente a un consumo de **9,802 kWh** que la sociedad CAESS pretende cobrar en concepto de Energía No Registrada por condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx.**
3. Las evidencias analizadas a lo largo de la presente investigación sugieren que el presente caso está relacionado con una condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, dicha condición no está asociada con una intervención con intención por parte del usuario final de beneficiarse de un menor registro y posterior facturación de la energía demandada.
4. De conformidad al cálculo efectuado por el CAU, la sociedad CAESS debe cobrar en el suministro identificado con el **NIC xxx**, la cantidad **SETECIENTOS VEINTITRÉS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 723.19), IVA incluido**, en concepto de Energía no Registrada por desperfectos o problemas en el equipo de medición correspondiente al período del 23 de enero al 24 de marzo de 2023. […]”
5. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0460-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0202-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 dieciocho de agosto del presente año, por lo que el plazo finalizó el día uno de septiembre de este año.

El día uno de septiembre del presente año, la distribuidora presentó un escrito mediante el cual adjuntó posición técnica para que se modifique el informe técnico arriba relacionado.

El día once de octubre de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un nuevo escrito en el que manifestó estar de acuerdo con el contenido del informe técnico N.° IT-0202-CAU-23. Por su parte, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

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

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

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

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

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

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

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**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 permitidos el correcto registro de 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. En caso de que no sea posible contar con el acuse de entrega de dicha notificación se deberá hacer constar en el acta el motivo de esta situación.

La estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición de acuerdo lo siguiente: (…)

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 período 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.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-0202-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Después de analizar la evidencia fotográfica y audiovisual presentada por la empresa distribuidora, el análisis de las órdenes de servicio asociadas al suministro y los reportes realizados antes CAESS por parte del usuario, el CAU considera que no se encuentran indicios o una intención clara por parte del usuario final de beneficiarse de una condición de hurto de energía.

De hecho, la evidencia sugiere que este último advirtió a CAESS sobre la posibilidad de que el suministro estaba siendo afectado por una condición de medidor dañado, condición que CAESS confirmó mediante la resolución del reclamo del señor xxx de fecha 17 de marzo de 2022. En esa misma orden se especifica que el suministro quedó conectado únicamente a una fase, no queda claro si ese comentario hace referencia a que el suministro quedó servido únicamente con servicio a 120 voltios o que sólo una de las fase haya quedado bajo registro del medidor y la otra conectada de manera directa; sin embargo, independiente de los motivos que impidieron el cambio del medidor en ese momento, resulta impensable que los técnicos hayan tomado la decisión de dejar conectado el suministro únicamente con servicio a 120 voltios tratándose de un servicio a 240 voltios.

Por tanto, el CAU es de la opinión que la empresa distribuidora no cuenta con las pruebas suficientes que demuestren de manera clara la intención por parte del usuario de conectarse de manera directa a la red de distribución de esta. Toda la evidencia indica que el presente caso está relacionado con una condición de desperfectos en el equipo de medición que aunado con un mal actuar en la atención de reclamos por varios técnicos por parte de la empresa distribuidora CAESS, derivó a que en el suministro identificado con el NIC xxx no se registrara la energía consumida de manera correcta. […]”.

Respecto al argumento del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(…) las evidencias indican que el suministro fue afectado por una condición de desperfectos en el equipo de medición y un mal actual en la resolución de reclamos por parte de la empresa distribuidora, condición que ha quedado documentada que intentó ser advertida por parte del usuario por lo que, el argumento presentado por el señor xxx es procedente. (…)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de la falta de conexión de la fase B en el equipo de medición.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un problema en la medición, lo cual habilita a la distribuidora a realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2023.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en la medición, basado en los criterios siguientes:

* El consumo registrado correspondiente a los meses de mayo y junio de este año;
* El período de recuperación de la energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el veintitrés de enero al veinticuatro de marzo del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS VEINTITRÉS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 723.19) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, en aplicación al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

**2.2. Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidora 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 al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
* En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
* El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió un desperfecto en el equipo de medición y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada correctamente.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida en el suministro y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
* Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIC xxx.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario 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-0202-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la falta de conexión de la fase B en el equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS VEINTITRÉS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 723.19) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., aplicable para el año 2023.

1. **RECURSOS**

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

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0202-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de DOS MIL DOSCIENTOS ONCE 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,211.65) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un problema en la medición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS VEINTITRÉS 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 723.19) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0202-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente