**ACUERDO N.° E-0817-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día treinta de octubre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día seis de junio del presente año, el señor xxx, en su calidad de 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 DOSCIENTOS SESENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 262.07) 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-0474-2023-CAU, de fecha dieciséis de junio 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 veintiuno de junio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de julio de este año.

El día cuatro de julio del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-0474-2023-CAU.

El día doce de julio de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0399-CAU-2023, de fecha dieciocho de julio 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-0580-2023-CAU, de fecha veintiséis de julio 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 la distribuidora y al usuario los días siete y ocho de agosto del presente año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días cuatro y cinco de septiembre de este año.

El día cuatro de septiembre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha tres de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0243-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 revisar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, (…) se trae a consideración los siguientes puntos:

1. La empresa distribuidora no presentó pruebas técnicas que a pesar de las condiciones en las que fue encontrado el medidor, este presentara una afectación en el registro correcto de la energía.
2. No se presentaron fotografías de la línea a 120 V fuera de medición conectada al medidor a través del orificio que este presentaba.
3. No se tiene evidencia fotográfica de una medición de corriente circulando en la supuesta línea a 120 V fuera de medición.
4. Al revisar el histórico de consumos registrados en el período 23 de marzo al 24 de abril de 2023, estos no presentan una variación significativa respecto a los consumos de energía registrados por el nuevo medidor que muestre una afectación a la empresa distribuidora con un menor registro del consumo de energía eléctrica demandado en la vivienda.

Con base en lo anterior, el CAU es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran que, a pesar de las condiciones en las que fue encontrado el medidor n.° xxx, el consumo de energía en el suministro identificado con el NIC xxx haya sido afectado, por tanto, no se puede establecer la existencia de una condición irregular en el suministro. […]

Análisis del argumento presentado por el usuario

(…) el cobro emitido por la empresa distribuidora por la cantidad de $ 262.07 estaba relacionado con un cobro de ENR por una supuesta condición irregular, sin embargo, debido a que la distribuidora no presentó pruebas fehacientes de la supuesta condición irregular encontrada en el suministro, se determinó que dicho cobro no 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 se ha podido comprobar que en el suministro con **NIC xxx** existió una condición irregular, relacionada con una línea a 120 V conectada de manera directa a la red de la empresa distribuidora.
2. De conformidad con la investigación realizada, se establece que es improcedente el cobro de **DOSCIENTOS SESENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 262.07), IVA incluido**, en concepto de Energía no Registrada en el periodo del 5 de noviembre de 2022 al 4 de mayo de 2023 que la empresa distribuidora CAESS pretende facturar al suministro identificado con el **NIC xxx**.[…]
	1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0580-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0243-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días cinco y seis de octubre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecinueve y veinte 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-0243-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Al revisar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, (…) se trae a consideración los siguientes puntos:

1. La empresa distribuidora no presentó pruebas técnicas que a pesar de las condiciones en las que fue encontrado el medidor, este presentara una afectación en el registro correcto de la energía.
2. No se presentaron fotografías de la línea a 120 V fuera de medición conectada al medidor a través del orificio que este presentaba.
3. No se tiene evidencia fotográfica de una medición de corriente circulando en la supuesta línea a 120 V fuera de medición.
4. Al revisar el histórico de consumos registrados en el período 23 de marzo al 24 de abril de 2023, estos no presentan una variación significativa respecto a los consumos de energía registrados por el nuevo medidor que muestre una afectación a la empresa distribuidora con un menor registro del consumo de energía eléctrica demandado en la vivienda.

Con base en lo anterior, el CAU es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran que, a pesar de las condiciones en las que fue encontrado el medidor n.° xxx, el consumo de energía en el suministro identificado con el NIC xxx haya sido afectado, por tanto, no se puede establecer la existencia de una condición irregular en el suministro. […]

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

(…) el cobro emitido por la empresa distribuidora por la cantidad de $ 262.07 estaba relacionado con un cobro de ENR por una supuesta condición irregular, sin embargo, debido a que la distribuidora no presentó pruebas fehacientes de la supuesta condición irregular encontrada en el suministro, se determinó que dicho cobro no es procedente. (…)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0243-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, 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 al usuario, 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 DOSCIENTOS SESENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 262.07) 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 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.
	+ 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 conexión de línea directa en la bornera del medidor; 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-0243-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 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-0243-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 al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 262.07) 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-0243-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 al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al señor xxx por la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 262.07) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez 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 al señor xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente