**ACUERDO N.° E-0966-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día trece de diciembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintinueve de junio del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y TRES 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 233.31) 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-0550-2023-CAU, de fecha catorce de julio 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 diecinueve de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de agosto de este año.

El día nueve de agosto del presente año, el ingeniero David Alberto Alvarenga Romero, 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 de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0441-CAU-2023, de fecha catorce de agosto 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-0646-2023-CAU, de fecha veintiocho de agosto 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 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 la distribuidora y a la usuaria los días treinta y uno de agosto y cuatro de septiembre del presente año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días veintinueve de septiembre y tres de octubre 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 veintiséis de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0265-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:

[…]

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, esta muestra un conductor eléctrico conectado a la acometida del suministro, sin embargo, aunque se observa que este se encuentra sobre el techo de la vivienda, no se detalla el punto en el que este conductor ingresa a la vivienda y qué carga eléctrica alimentaba; de hecho, las mediciones de corriente realizada por los técnicos a dicho conductor indica que no había circulación de corriente eléctrica por este.

Por otra parte, los consumos de energía que presenta el suministro posterior a la corrección de la supuesta irregularidad, de fecha 15 de mayo de 2023, no presentan una variación significativa respecto de los consumos de energía demandados en los ciclos de facturación previos. De igual manera, el censo de carga levantado por el CAU guarda relación con los consumos de energía facturados en los últimos meses.

Por tanto, el CAU es de la opinión que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora no son procedentes ya que, a pesar de que la evidencia fotográfica demuestra una alteración de la acometida del servicio eléctrico, no se logró comprobar que dicha condición haya afectado el registro correcto de la energía demandada en el suministro.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad CAESS, según su posición se evidencia en la fotografía n.° 9, provocara una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria; es decir, la empresa distribuidora no cuenta con pruebas fehacientes que establezcan con claridad que la usuaria haya obtenido energía eléctrica en forma indebida.

Por tanto, de conformidad con los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, se establece que no es procedente el cobro por la cantidad de **DOSCIENTOS TREINTA Y TRES 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 233.31) IVA incluido**, que la sociedad CAESS pretende recuperar en concepto de Energía no Registrada correspondiente a la cantidad de **996 kWh, en el suministro identificado con el NIC xxx,** asociado al período del 16 de noviembre de 2022 al 15 de mayo de 2023. […]

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** haya existido una condición irregular que afectara el registro correcto del total de la energía demandada en el inmueble.
	2. De conformidad con la investigación realizada, se establece que es improcedente el cobro de **DOSCIENTOS TREINTA Y TRES 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 233.31), IVA incluido**, correspondiente a **996 kWh**,que la sociedad CAESS ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, a nombre de la señora xxx. […]”
	3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0646-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0265-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 a la usuaria los días treinta y treinta y uno de octubre de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días catorce y quince de noviembre de este 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-0265-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, esta muestra un conductor eléctrico conectado a la acometida del suministro, sin embargo, aunque se observa que este se encuentra sobre el techo de la vivienda, no se detalla el punto en el que este conductor ingresa a la vivienda y qué carga eléctrica alimentaba; de hecho, las mediciones de corriente realizada por los técnicos a dicho conductor indica que no había circulación de corriente eléctrica por este.

Por otra parte, los consumos de energía que presenta el suministro posterior a la corrección de la supuesta irregularidad, de fecha 15 de mayo de 2023, no presentan una variación significativa respecto de los consumos de energía demandados en los ciclos de facturación previos. De igual manera, el censo de carga levantado por el CAU guarda relación con los consumos de energía facturados en los últimos meses.

Por tanto, el CAU es de la opinión que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora no son procedentes ya que, a pesar de que la evidencia fotográfica demuestra una alteración de la acometida del servicio eléctrico, no se logró comprobar que dicha condición haya afectado el registro correcto de la energía demandada en el suministro.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad CAESS, según su posición se evidencia en la fotografía n.° 9, provocara una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria; es decir, la empresa distribuidora no cuenta con pruebas fehacientes que establezcan con claridad que la usuaria haya obtenido energía eléctrica en forma indebida.

Por tanto, de conformidad con los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, se establece que no es procedente el cobro por la cantidad de **DOSCIENTOS TREINTA Y TRES 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 233.31) IVA incluido**, que la sociedad CAESS pretende recuperar en concepto de Energía no Registrada correspondiente a la cantidad de **996 kWh, en el suministro identificado con el NIC xxx,** asociado al período del 16 de noviembre de 2022 al 15 de mayo de 2023. […]”

En cuanto a 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-0265-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 DOSCIENTOS TREINTA Y TRES 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 233.31) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

* 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 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 línea directa conectada en la acometida eléctrica, 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, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0265-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-0265-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 DOSCIENTOS TREINTA Y TRES 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 233.31) IVA incluido, 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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La LPA, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 39-2023/GTH-ADM, del 1 de diciembre de 2023, y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas navideñas y de fin de año, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de los administrados, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0265-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 DOSCIENTOS TREINTA Y TRES 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 233.31) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto12.

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. Informar que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
2. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
3. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
4. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

Asimismo, se informa que las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos administrativos, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente