**ACUERDO N.° E-1294-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día dieciocho de diciembre del año dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiuno de febrero de dos mil veinte, la señora +++, apoderada general judicial de la +++. interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,786.69) 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 +++.

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-412-2020-CAU, de fecha nueve de marzo de dos mil veinte, 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 de 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las sociedades CAESS, S.A. de C.V. y +++ el día doce de marzo de dos mil veinte, por lo que el plazo para la distribuidora finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día doce de marzo de dos mil veinte, la señora +++, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito exponiendo que el día veintiséis de febrero de este año, la distribuidora suspendió el suministro de energía eléctrica, por lo que procedió a realizar el pago de SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6,840.83) más el monto de la reconexión del suministro.

El día veintitrés de marzo de dos mil veinte, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaban con evidencia suficiente para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada.

Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Órdenes de servicio.
* Lecturas de TPL.
* Información de sellos.
* Fotografías.
* Memoria de cálculo.
* Informe Técnico.

Por su parte, mediante memorando N.° ADC/CAU-260/2020, de fecha catorce de abril del año dos mil veinte, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-590-2020-CAU, de fecha cuatro 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 proveído, se pronunciara por escrito sobre la suspensión del servicio de energía eléctrica en el suministro de energía eléctrica de +++

En el mismo proveído, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora +++ que, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinticinco y veintiséis de mayo de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días veintitrés y veinticuatro de junio de este año.

El día uno de junio de este año, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito en el cual detalló que el día veintiséis de febrero de dos mil veinte procedió a la suspensión del suministro por impago de dos facturas de consumo con fechas de vencimiento veintiuno de enero y veinte de febrero del mismo año, y aclaró que el cobro por condición irregular no originó la desconexión del servicio.

Asimismo, indicó que +++., por iniciativa propia pagó la cantidad de SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6,840.83); valor que incluyó las facturas con vencimiento en los meses de enero y febrero de dos mil veinte, la cantidad vinculada a la condición irregular y el cargo por reconexión del suministro.

Por otra parte, reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas, e indicó que las facturas de consumo mensual posteriores a la condición irregular encontrada el 29 de agosto de 2019 fueron pagadas por +++.

Por su parte, el día veinticuatro de junio de este año la señora +++ presentó un escrito en el cual reiteró que la distribuidora incumplió el acuerdo N.° E-412-2020-CAU debido a la suspensión del suministro de energía eléctrica y agregó como prueba una factura del servicio eléctrico emitida el 20 de febrero de 2020 por la cantidad SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6,972.35) IVA incluido.

Asimismo, adjuntó la documentación siguiente:

* Copias de comprobantes de pago y facturas del servicio eléctrico emitidas los días veinte de enero, veinte de febrero de dos mil veinte, diez y veinticinco de septiembre de dos mil diecinueve y veintinueve de julio de dos mil diecinueve.
* Copias de créditos fiscales emitidos entre el 27 de agosto de 2019 y el 20 de abril de 2020, vinculados a la compra de diversos insumos y materiales para las remodelaciones de +++; período que manifestó que +++ no estuvo funcionando normalmente.
  1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-745-2020-CAU, de fecha treinta de junio de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la condición que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a las sociedades CAESS, S.A. de C.V. y +++ los días seis y catorce de julio de este año.

El día veintiséis de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-259-+++-CAU, en el que realizó un análisis, entre otros, 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:

“[…] Con base en la información proporcionada por las partes y la recopilada durante el transcurso de esta investigación, se establece lo siguiente:

Conforme con la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida tetrafilar, en la categoría tarifaria G – General. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico, mediante la cual se brinda el servicio de energía eléctrica en el suministro bajo análisis, se encontraban instalados puentes eléctricos entre los conductores de suministro y de carga, lo que provocó que el equipo de medición no registrará toda la carga instalada en el inmueble de +++., siendo éstas las siguientes:

+++

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una **conexión tipo puente efectuada en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico**; dicha prueba se presenta en las fotografías **n.° 2, 3, 4, 5, 6,** en éstas se puede observar claramente el punto de conexión en los conductores eléctricos de la acometida, antes del equipo de medición. Por tanto, con dicha evidencia se comprueba que efectivamente existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad CAESS, del cual se ha clasificado como fotografía **n.° 3, 4 y 6**, vinculado con el registro de lecturas de corriente instantánea presentada como evidencia, y que fue efectuada en la línea tipo puente conectada directamente a la acometida que deriva de la red de distribución en baja tensión, se ha observado que ha existido un valor de lectura de corriente eléctrica que estaba circulando en dicha línea y que no era registrada por el equipo de medición.

Dentro de ese contexto, el registro de valor de corriente instantánea obtenido por CAESS, de la medición efectuada en la línea tipo puente, indica la existencia de una conexión ilegal en el inmueble, cuya carga instalada no estaba siendo registrada en su totalidad por el equipo de medición de energía eléctrica; en consecuencia, lo anterior conlleva a establecer que en el suministro en referencia existió una condición irregular.

En relación a los argumentos presentados por la señora +++., relacionadas con que el inmueble donde se ubica el servicio bajo análisis se encontraba en proceso de remodelación, dichos argumentos no representan evidencias que establezcan que en el referido servicio no se consumió energía de forma irregular. […]”

Determinación de la energía consumida y no registrada:

“[…]

De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **# +++**, correspondiente a los meses de mayo a diciembre de 2019, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC +++**, un consumo mensual promedio de **8,680 kWh**.
* El período a recuperar por parte de CAESS, por una energía no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 180 días, debido que el mismo no puede ser mayor de seis meses, condición que se encuentra regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, el monto que fue calculado y facturado por CAESS, correspondiente a la cantidad de **Tres Mil Novecientos Setenta y Ocho 36/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,978.36) IVA incluido**, equivalente a una energía no registrada de **15,169.00 kWh,** es aceptable. […]”

Dictamen:

“[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico, lo cual permitió que en el servicio bajo análisis no se registrara toda la energía consumida en el inmueble.
2. Con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es procedente el cobro por el monto de Tres Mil Setecientos Ochenta y Seis 69/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,786.69), IVA incluido, correspondiente a un consumo de 16,848.00 kWh, que CAESS ha facturado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++, a nombre de +++. […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-950-2020-CAU, de fecha tres de septiembre de este año, se remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-259-+++-CAU 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 sociedades CAESS, S.A. de C.V. y +++ los días diez y catorce de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó los días veinticinco y veintinueve del mismo mes y año.

El día veintinueve de septiembre de este año, la señora +++ presentó un escrito en el cual expresó su inconformidad con el contenido del informe técnico N.° IT-259-+++-CAU y solicitó que se absolviera de la responsabilidad de la condición irregular en el suministro, por no haberse demostrado que su representada manipuló el servicio de energía eléctrica.

El día treinta de septiembre de este año, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito en el cual indicó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-259-+++-CAU.

1. **SENTENCIA**

Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

1. **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 2019**

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.F. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19**”, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil vente, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

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 realizar 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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-259-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida tetrafilar, en la categoría tarifaria G – General. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico, mediante la cual se brinda el servicio de energía eléctrica en el suministro bajo análisis, se encontraban instalados puentes eléctricos entre los conductores de suministro y de carga, lo que provocó que el equipo de medición no registrará toda la carga instalada en el inmueble de +++ […]

[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una **conexión tipo puente efectuada en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico**; dicha prueba se presenta en las fotografías **n.° 2, 3, 4, 5, 6,** en éstas se puede observar claramente el punto de conexión en los conductores eléctricos de la acometida, antes del equipo de medición. Por tanto, con dicha evidencia se comprueba que efectivamente existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad CAESS, del cual se ha clasificado como fotografía **n.° 3, 4 y 6**, vinculado con el registro de lecturas de corriente instantánea presentada como evidencia, y que fue efectuada en la línea tipo puente conectada directamente a la acometida que deriva de la red de distribución en baja tensión, se ha observado que ha existido un valor de lectura de corriente eléctrica que estaba circulando en dicha línea y que no era registrada por el equipo de medición […]”.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-259-+++-CAU, que existió una conexión tipo puente efectuada en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición N.° +++, que impedían el registro total del consumo de energía eléctrica en el inmueble.

Con fundamento en lo expuesto, se comprobó la existencia de una condición irregular en dicho suministro que habilita a la distribuidora a realizar el cobro de energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2019.

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

El CAU de la SIGET validó el periodo y el método de cálculo de recuperación de energía realizado por la distribuidora, basado en el historial de registros de lecturas correctas de consumo, de conformidad al procedimiento establecido en el acuerdo N.° 283-E-2011, y revisó el cálculo con los criterios siguientes:

* El historial de registros de lecturas de consumo comprendidas entre los meses de mayo a diciembre de dos mil diecinueve, obteniendo un consumo promedio mensual de 8,680 kWh.

* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, comprendido del dieciséis de enero al quince de julio del dos mil diecinueve.

Bajo ese contexto, dicho centro determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,786.69) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019.

**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 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 tanto usuario 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.
  + 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 una condición irregular 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 por su medidor.
  + 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 por el usuario 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 condición irregular en el suministro de energía con NIC +++.

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.

**2.2.1 Respecto de los argumentos de la usuaria**

Al pronunciarse sobre la investigación técnica y valoración de las pruebas en el procedimiento, la señora +++ argumentó lo siguiente:

[…] Por lo que se establece una presunción de incumplimiento contractual de parte de mi representada al señalarla como responsable de haber instalado los puentes que manifieste el informe, no obstante no haber presentado prueba alguna como medio pertinente para relacionar directamente a mi representada con el manipuleo de dicha conexión irregular.

II) Que al no haber efectuado dicho pago por el exceso de energía no facturada, la compañía de alumbrado eléctrico CAESS, S.A. de C.V., procedió a desconectar el servicio de energía a mi representada en fecha veintiséis de febrero del dos mil veinte, no obstante existir una resolución de parte de la SIGET, la cual establecía que la interrupción del servicio brindado de energía eléctrica quedaba suspendido mientras se resolvía el proceso de reclamo por inconformidad, de un cobro excesivo a mi representada, mientras esta si cumplía con el pago calculado en base al consumo mensual de energía eléctrica por parte de CAESS, es decir que a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., nunca se le adeudó el servicio por consumo mensual. Dicha interrupción causo grave afectación a mi representada, por lo que a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., se le canceló dicho monto ese mismo día para evitar más perdidas económicas.

III) La SIGET en su informe sobre el reclamo interpuesto por mi representada, según Acuerdo N.° E-745-2020-CAU y IT-256-46589-CAU del Centro de Atención al Usuario (CAU) establece que la empresa distribuidora pretende recuperar la cantidad de 16,848.00 kWh en concepto de una energía consumida y no facturada, por una supuesta condición irregular, tomando coma base un consumo promedio mensual de 8,679.9 kWh, con base en la información proporcionada por las partes y la recopilada durante el transcurso de esta investigación, se establece que el suministro se encuentra conectado en baja tensión y con las fotografías presentadas pretende demostrar que en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico, mediante la cual se brinda el servicio de energía eléctrica en el suministro bajo análisis, se encontraban instalados puentes eléctricos entre los conductores de suministro y de carga, lo que provoca que el equipo de medición no registrara toda la carga instalada en el inmueble de +++.

IV) De lo manifestado en el informe presentado por la SIGET, determinó que existe una conexión fraudulenta del suministro del medidor, por la Sociedad CAESS, S.A. de C.V., no comprueba que sea mi representada quien manipuló esa conexión para alterar el servicio de energía, al respecto, esa necesario aclarar que el medidor inspeccionado, se encuentra ubicado en un poste esquina opuesta a las instalaciones donde se encuentra ubicado el inmueble de mi representada, es decir que está afuera de las instalaciones de la sociedad. Esto, se genera la posibilidad de manipuleo por extraños, y para hacernos responsables del medidor solicito sea trasladado al interior de la instalación de mi representada +++. […]

Respecto de la desconexión efectuada por la distribuidora, es preciso traer a cuenta lo siguiente:

* Consta en el expediente copia de la factura con vencimiento 21 de enero de 2020, que posee un aviso de desconexión del servicio en el término de 72 horas posteriores al día de vencimiento de dicha factura, por presentar el servicio eléctrico 2 documentos pendientes de pago.
* En el detalle del histórico de facturación del servicio se observa que las facturas con vencimiento los días 21 de enero y 20 de febrero de 2020 fueron pagadas el día 26 de febrero de 2020, es decir, después de su respectivo vencimiento.
* La desconexión en el suministro por parte de la distribuidora se realizó entre la fecha de interposición del reclamo en SIGET y antes de la notificación del acuerdo N.° E-412-2020-CAU a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día 12 de marzo de 2020.

Por otra parte, el artículo 20 de Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del pliego tarifario del año 2020 determina lo siguiente:

[…] El Distribuidor podrá desconectar a un usuario final, solamente en los siguientes casos:

1. Cuando estén pendientes de pago los documentos de cobro de dos o más meses, relacionados con el suministro de energía eléctrica; sin embargo, deberá notificar al usuario la alerta de la desconexión del servicio, notificación que deberá ser efectuada en la última factura, en la que se identifique la información clara respecto a la desconexión, en color contrastante, con letra grande y notablemente visible para el usuario, detallando que si no efectúa el pago a más tardar en la fecha indicada en la última factura, la distribuidora podrá proceder a la desconexión del servicio. En el caso de los usuarios residenciales con consumo hasta 300 kWh, la distribuidora podrá proceder a la desconexión del servicio a partir de las 72 horas posteriores a la fecha de pago indicada en la última factura. Además, se deberá incluir la información, sobre la probable fecha de la desconexión, en caso que el usuario llegare a caer en mora por este impago. Dicha notificación podrá realizarse por medios electrónicos tales como correo electrónico, mensaje SMS, mensaje por WhatsApp, entre otros. El distribuidor deberá asegurarse que el usuario reciba la factura con la información acá indicada. […]

[…] Queda expedito el derecho del usuario para reclamar por la vía judicial, los daños y perjuicios ocasionados por el Distribuidor en virtud de la desconexión, cuando considere que ésta fue hecha sin causa justificada. […]”

De lo antes detallado, se puede indicar; primero, que la desconexión del servicio eléctrico se realizó previo a la notificación del acuerdo N.° E-412-2020-CAU, en ese sentido, dicho acto administrativo no había producido los efectos detallados en la letra c) de la parte resolutiva de dicho proveído, respecto a la instrucción de abstenerse de continuar cobrando el monto reclamado. Y, segundo, que la desconexión realizada por la distribuidora fue conforme a lo determinado en el artículo 20 letra a) de Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del pliego tarifario del año 2020, por encontrarse la sociedad +++ a esa fecha, pendiente del pago de los documentos de cobro de dos meses.

En cuanto a la responsabilidad de la sociedad +++ por la condición irregular encontrada, es pertinente señalar que entre los principios generales de la actividad administrativa se dispone en el artículo 3 numeral 8 de la LPA el principio de verdad material, que se define en el hecho que las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.

Por otra parte, los artículos 106 y 107 de la LPA determinan lo siguiente:

**Medios de Prueba y Periodo**

Art. 106.- Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán probarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y será aplicable, en lo que procediere, el Código Procesal Civil y Mercantil.

Se practicarán en el procedimiento todas las pruebas pertinentes y útiles para determinar la verdad de los hechos, aunque no hayan sido propuestas por los interesados y aun en contra de la voluntad de éstos.

Las pruebas serán valoradas en forma libre, de conformidad con las reglas de la sana crítica; sin embargo, para el caso de la prueba documental, se estará al valor tasado de la misma en el derecho procesal común.

El instructor del procedimiento solo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados, cuando sean manifiestamente impertinentes o inútiles, mediante resolución motivada. […]

[…] Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de éstos salvo que se acredite lo contrario.

**Prueba en el Procedimiento**

Art. 107.- Cuando la Administración Pública no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados, o la naturaleza del procedimiento lo exija, se acordará la apertura a prueba por un plazo no superior a veinte días ni inferior a ocho, a fin que puedan ofrecerse y practicarse cuantas se juzguen legales, pertinentes y útiles. Lo anterior solo resultará de aplicación, si los hechos que se pretenden probar resultan relevantes para la decisión que deba adoptarse y no son notorios.

En los casos en que, a petición del interesado, deban efectuarse pruebas cuya realización implique gastos que no deba soportar la Administración, éstos serán cubiertos por el solicitante. […]

Respecto a la actividad probatoria en este procedimiento administrativo, debe señalarse que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final regula las acciones que debe realizar la distribuidora ante el hallazgo de una alteración en la acometida del servicio eléctrico, de la forma siguiente:

**“[…] 4. PROCESO DE DETECCIÓN DE UNA CONDICIÓN IRREGULAR EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO.**

**4.1. PRESUNCIÓN DE CONDICIONES IRREGULARES.**

4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares.

Con base en dichas disposiciones y respecto de lo argumentado por la señora +++, es preciso indicar que la distribuidora, cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, puede, sin mediar previo aviso al usuario, efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico de la forma que se efectuó la inspección técnica el día quince de julio de dos mil diecinueve.

Por otra parte, debe señalarse que el personal técnico del CAU tiene la formación profesional, experiencia, acreditaciones, trabajos y estudios complementarios desarrollados; en definitiva, los conocimientos especializados en el sector de electricidad para analizar los reclamos como el presente. Es en ese sentido, que a partir de la información recolectada y presentada por la distribuidora y la usuaria, el CAU determinó que no era necesaria una inspección técnica adicional en el inmueble con el suministro de energía con NIC +++, por las razones siguientes:

* Desde el día quince de julio de dos mil diecinueve, personal de la distribuidora corrigió la condición irregular en el servicio eléctrico vinculado al inmueble retirando en la acometida, los puentes conectados en las fases A, B y C, antes del medidor N.° +++.
* A la fecha del reclamo de la sociedad +++ la condición irregular detectada en el servicio ya no existía, por haber sido corregida previamente por la distribuidora.
* La condición irregular que impedía el correcto registro de energía en el suministro está estrictamente vinculada con una conexión tipo puente efectuada en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición N.° +++.
* En ese sentido las pruebas pertinentes y útiles para determinar la existencia de condiciones irregulares fueron las pruebas documentales siguientes: registros de consumos en el suministro, fotografías, así como las mediciones de amperaje en las conexiones tipo puente de las tres fases de la acometida de servicio eléctrico.

Por lo anterior, personal técnico del CAU determinó que con la prueba recopilada en el transcurso del procedimiento se contaba con la información necesaria para resolver el caso.

Ahora bien, respecto a la responsabilidad de la sociedad +++ por la condición irregular en el servicio eléctrico, debe indicarse que en el Capítulo II “Mediciones y Medidores” de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, se determina lo siguiente:

“[…] **Art.68. Aspectos generales.**

Las características técnicas de mediciones y medidores, conforme las características del servicio, son objeto de una norma específica. En este capítulo se definirá la normativa relativa a condiciones genéricas.

68.1. Punto de conexión:

A) Para clientes domiciliares o servicios que no requieran equipo auxiliar para conectar el medidor, el límite de responsabilidad Distribuidora o Comercializador - Cliente es la salida del medidor, después de la caja precintada. […]

C) El cliente es responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos de conexión a tierra y de protección de la acometida, más allá del punto de conexión. […]”

En ese orden, si bien la conexión tipo puente efectuada en las tres fases de la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición N.° +++, pudieron o no haber sido realizadas directamente por personal de la sociedad +++.; al haberse comprobado técnicamente la condición irregular, el usuario final del suministro eléctrico es el responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-259-+++-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,786.69) IVA incluido en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019.

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-259-+++-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que impidió el correcto registro de la energía consumida en el inmueble, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,786.69) IVA incluido en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019.
2. Notificar este acuerdo a la señora +++. y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente