**ACUERDO N.° E-0247-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día diecinueve de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintitrés de junio del año dos mil veinte, el señor +++, en representación de la señora +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SETECIENTOS QUINCE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 715.99) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR) 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**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-731-2020-CAU, de fecha veintinueve de junio 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 la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y al usuario los días nueve y catorce de julio de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el veintitrés del mismo mes y año.

El día diecisiete de julio de dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en su calidad de apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó que se le concediera una prórroga de cinco días hábiles para poder recopilar la documentación requerida en el acuerdo N.° E-731-2020-CAU.

El día veintiuno de julio de dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en su calidad antes indicada, 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, anexó en forma digital la siguiente información:

* + Ordenes de servicio
  + Lecturas de TPL
  + Información de sellos
  + Facturas
  + Fotografías
  + Memoria de cálculo
  + Informe técnico

Mediante el memorando N.° ADC/CAU-431/2020, de fecha veinticuatro de julio de dos mil veinte, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-813-2020-CAU, de fecha veintisiete de julio de dos mil veinte, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y el señor +++ presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días diez y once de agosto de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días siete y ocho de septiembre del mismo año.

El día veintiocho de septiembre de dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual indicó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-991-2020-CAU, de fecha diecisiete de septiembre de dos mil veinte, 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 la distribuidora y al usuario los días veintitrés y veinticinco de septiembre de dos mil veinte.

El día seis de octubre de dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-322-+++-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:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad CAESS, se han extraídos las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC +++**, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, como consecuencia existió una alteración en la acometida del suministro eléctrico, denotando ésta que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

+++

CAESS también presentó como prueba el acta de condición irregular número +++, de fecha 29 de mayo del 2020, en la cual estableció lo siguiente: ***“… se encontró acometida intervenida 2 veces con líneas directas fuera de medición, se tomaron lecturas de corriente en ambas líneas directas, obteniendo un valor total de +++ amperios, no se pudo realizar censo de carga por COVID 19…”*.**

Con base en las pruebas analizadas, se establece que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico, consistente en la conexión de dos líneas directas hacia el interior de la vivienda. Dicha prueba se presenta en las fotografías n.° 1 y 2, en éstas, se puede observar los puntos de conexión, lo cual permite evidenciar que efectivamente existieron dos líneas directas en el suministro bajo análisis.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad CAESS, del cual se ha clasificado como fotografías n.° 3 y 4, vinculado con el registro de lecturas de corriente instantánea presentada como evidencia, y que fue efectuada en las dos líneas conectadas directamente a la acometida de suministro, se ha observado la existencia de lecturas de corriente eléctrica con valores de +++ y +++ amperios, que estaban circulando en dichas líneas que se encontraban sin medición, valores de corriente tomados por CAESS.

De lo antes expuesto, se considera que la distribuidora ha aportado pruebas que permiten establecer la existencia de una condición irregular, la cual no permitía el registro de toda la energía que demandaba el usuario. […]”.

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 la sociedad CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **n.° +++**, correspondiente al mes de agosto de 2020, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC +++**, un consumo mensual promedio de **470 kWh** (486 kWh referido a 30 días).
* El período a recuperar por parte de la sociedad 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.
* El valor y período arriba señalados, fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 hasta el 29 de mayo de 2020, equivalentes a 180 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de **2,474.00 kWh.**
* En virtud de lo anterior y a partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, el monto que fue calculado y puede ser facturado por CAESS, correspondiente a la cantidad de ***QUINIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 538.66) IVA incluido,*** *equivalente a una energía* no registrada de **2,474.00 kWh**. […]”

Dictamen:

“[…]

1. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas ha podido comprobar y demostrar que en el servicio identificado con el NIC +++ existió una condición irregular, que consistía en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la conexión de dos líneas directas fuera de medición, lo cual impidió el registro total del consumo en dicho servicio.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de SETECIENTOS QUINCE 99/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 715.99) IVA incluido, correspondiente a un consumo de 3,447.00 kWh, que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía no Registrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++, a nombre de la señora +++.
3. De conformidad al recálculo efectuado por el CAU, la sociedad CAESS debe cobrar al señor +++, la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 538.66) IVA incluido, correspondiente a un consumo de 2,474.00 kWh, 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 2020. […]”
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1077-2020-CAU, de fecha catorce de octubre de dos mil veinte, se remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y al señor +++ copia del informe técnico N.° IT-322-+++-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 la distribuidora y al usuario los días diecinueve y veinte de octubre de dos mil veinte, por lo que el plazo para presentar los alegatos finalizó los días tres y cuatro de noviembre del mismo año.

El día veintiocho de octubre de dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito por medio del cual manifestó su conformidad con el informe técnico N.° IT-322-+++-CAU. Por su parte, el señor +++ no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

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 2020.**

El artículo 7 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 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. **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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-322-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con base en las pruebas analizadas, se establece que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico, consistente en la conexión de dos líneas directas hacia el interior de la vivienda. Dicha prueba se presenta en las fotografías n.° 1 y 2, en éstas, se puede observar los puntos de conexión, lo cual permite evidenciar que efectivamente existieron dos líneas directas en el suministro bajo análisis.

A partir del archivo de fotografías presentado por la sociedad CAESS, del cual se ha clasificado como fotografías n.° 3 y 4, vinculado con el registro de lecturas de corriente instantánea presentada como evidencia, y que fue efectuada en las dos líneas conectadas directamente a la acometida de suministro, se ha observado la existencia de lecturas de corriente eléctrica con valores de +++ y +++ amperios, que estaban circulando en dichas líneas que se encontraban sin medición, valores de corriente tomados por CAESS.

De lo antes expuesto, se considera que la distribuidora ha aportado pruebas que permiten establecer la existencia de una condición irregular, la cual no permitía el registro de toda la energía que demandaba el usuario. […]

En cuanto al usuario, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-322-+++-CAU los hechos siguientes:

* Por medio de las fotografías constató que existían dos líneas eléctricas conectadas a la acometida del suministro que se derivaban hacia el interior de la vivienda.

* Las lecturas de corrientes instantáneas de +++ y +++ amperios permitió establecer que al momento de la inspección realizada el 29 de mayo de 2020, las líneas conectadas a la acometida estaban siendo utilizadas.

* Del historial de consumo se observó un incremento considerable de la cantidad de energía registrada después de corregida la condición irregular.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular consistente en dos líneas eléctricas conectadas directamente desde la acometida de alimentación de la distribuidora con un nivel de tensión de 120 voltios sin medición; condición que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2020 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**

Con base en el análisis realizado, el CAU consideró que no es aceptable el cálculo de recuperación de energía realizado por la distribuidora, por haberse realizado con valores de corrientes instantáneas, los cuales no corresponden a registros mensuales recientes y correctos.

En ese sentido, se realizó un nuevo cálculo, basado en los criterios siguientes:

* El historial de registros de lecturas de consumo del mes de agosto de dos mil veinte.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, comprendido del uno de diciembre de dos mil diecinueve al veintinueve de mayo de dos mil veinte.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 538.66) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

**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 el 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 el equipo de medición.
* 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 la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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.

En ese orden, si bien la condición irregular consistente en el aislamiento y desconexión del conductor neutro de carga en el bloque de terminales del equipo de medición, pudieron o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; 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 2020 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-322-+++-CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular, por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 538.66) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

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-322-+++-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó una condición irregular que consistió en dos líneas eléctricas en derivación conectadas en la acometida del servicio eléctrico que ingresaban a la vivienda, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
2. Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 538.66) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-322-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET, y

1. Notificar este acuerdo al señor +++, en representación de la señora +++ y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente