**ACUERDO N.° E-0305-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día doce de abril de dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cinco de febrero del año dos mil dieciocho, el señor +++, apoderado general judicial y administrativo del señor +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por considerar indebido el cobro de la cantidad de CUATRO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 4,857.09) en concepto de 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-295-2018-CAU, de fecha cuatro de diciembre de dos mil dieciocho, se concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, se manifestara por escrito respecto del reclamo.

En dicho acuerdo se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET para que una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora determinara la necesidad o no de intervención de un perito externo para resolver el reclamo planteado.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y al señor +++ el día once de diciembre de dos mil dieciocho, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El dieciocho de diciembre de dos mil dieciocho, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó prórroga por cinco días hábiles adicionales para presentar la documentación solicitada.

El nueve de enero de dos mil diecinueve, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presento un escrito por medio del cual manifestó sus argumentos y prueba documental para fundamentar el cobro realizado. Asimismo, anexó en forma digital copia de órdenes de servicio, fotografías, evidencias y copia de informe técnico.

Por su parte, mediante memorando N.° CAU-006-19, de fecha catorce de enero del año dos mil diecinueve, el CAU informó que no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del reclamo.

1. **Requerimiento de informe**

Mediante el acuerdo N.° E-016-2019-CAU, de fecha veintidós de enero del año de dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual debía establecer la procedencia o no del cobro realizado al señor +++.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al señor +++ el día treinta y uno de enero de dos mil diecinueve.

El día siete de febrero del año dos mil diecinueve, el licenciado +++, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual ratificó los argumentos y pruebas presentados con anterioridad.

El día treinta de noviembre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-359-+++-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; e) método de cálculo de ENR; y d) análisis sobre la existencia de fuerza mayor o caso fortuito. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

**“[…] 5.2.1 Histórico de consumo: […]**

+++

“[…] durante los meses de mayo 2014 a mayo de 2017, la sociedad CAESS facturó consumos estimados con un valor promedio de 578 kWh mensual.

También, se puede observar que durante los meses de junio a octubre de 2017, la empresa CAESS registró consumo de energía cero, debido a que el suministro fue desconectado por impago en el mes de junio de 2017 mediante la orden de servicio N.° +++.

Posteriormente, se puede observar que en el servicio se registró nuevamente consumo cero en el periodo de febrero a diciembre de 2018, debido a que fue desconectado por impago, el cual había sido reconectado con fecha 18 de octubre de 2017, mediante la orden N.° +++, instalando un nuevo medidor identificado con el código +++, logrando registrar lecturas de consumo real durante los meses de noviembre de 2017 a enero de 2018. […]”

**5.2.2 Análisis de las pruebas presentadas por CAESS**

Se procedió a analizar la facturación realizada por CAESS al suministro con NIC +++, encontrando que para el período desde mayo de 2014 hasta mayo de 2017, la sociedad CAESS facturó consumos estimados de energía eléctrica, debido a que de acuerdo a lo descrito en las órdenes de servicio, no era posible ingresar al lugar del suministro a tomar lectura por el supuesto alto nivel de delincuencia

También, se encontró que, en el período de noviembre de 2017 a enero de 2018, la sociedad CAESS facturó consumos de energía eléctrica basados en lecturas reales, lo cual está apegado a la normativa vigente. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

+++

Con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora CAESS, relacionada con las órdenes de servicio, se hacen las siguientes valoraciones:

* En las órdenes de servicio con N.° +++, personal de la sociedad CAESS, expusieron que no pudieron ingresar al lugar para realizar la verificación de lectura, porque la zona es de alto riesgo delincuencial.
* En la orden de servicio N.° +++, con fecha 6 de diciembre de 2017, se expuso que no fue posible verificar el funcionamiento del medidor de consumo N.° +++ ya que en el lugar del suministro no se encontró al responsable; sin embargo, se realizaron mediciones puntuales de corriente en ambas fases obteniendo valores de fase A: 74 amperios y fase B: 60 amperios.
* Se encontró que en la ejecución de la orden de servicio N.° +++, con fecha 21 de septiembre de 2018, para cambiar el medidor de consumo, en el lugar del suministro no se encontró el medidor N.° +++ instalado en el mes de octubre de 2017, y la carga estaba conectada directamente a la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS.

Con respecto a la descarga de lecturas de la unidad TPL, se hacen las siguientes valoraciones:

* Durante el período analizado, el cual comprendió desde el mes de mayo de 2014 hasta julio de 2018, se encontró que solamente se tienen registros de lecturas de consumo real en los meses de noviembre y diciembre de 2017, y enero del 2018. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

**+++**

**5.2.3 Posición respecto a los argumentos presentados por CAESS respecto a que la zona donde se encuentra el suministro es de alto índice delincuencial**

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

Según lo manifestado por la CAESS, mediante la audiencia concedida por esta Superintendencia mediante el acuerdo No. E-295-2018-CAU, establece que: la situación encontrada es que en el servicio con NIC +++, se ha tenido una mala facturación, debido a que, por ser zona de alto peligro delincuencial, no se ha estado efectuando la toma de lectura mensual, y los consumos que se facturan, se aplican en base a un promedio. Durante la inspección realizada el 31 de agosto de 2017, mediante la orden de servicio N.° +++, se tomó lectura al medidor con código N.° +++ obteniendo un valor de 54,708 kWh, y la última lectura real facturada fue el 8 de febrero de 2014, con un valor de 64,986, por lo tanto, existe una diferencia de 89,722 kWh, tomando en cuenta que se completó un giro en el ciclo del medidor.

En cuanto a la condición alegada por CAESS, vinculado con que la zona donde se ubica el referido suministro es de alto peligro delincuencial, y que por dicha razón no han realizado la toma de lectura mensual, debe establecerse que la empresa distribuidora presentó a través de las órdenes de servicio con n.° +++ pruebas testimoniales donde establecen que no pudieron realizar las verificaciones de lecturas por presencia de las pandillas; sin embargo, el CAU es de la opinión que dicha documentación no es suficiente para probar la causal de fuerza mayor alegada

Por las razones expuestas y, con base al análisis de la información recabada y a la que se ha logrado tener acceso, se establece que CAESS no ha aportado al CAU las pruebas contundentes mediante las cuales se logre evidenciar o demostrar la supuesta condición alegada, por las que manifiesta que no pudo realizar la toma de lectura en el suministro bajo análisis. […]”

**5.2.4 Condición irregular**

Con base en el análisis de la información proporcionada por la empresa distribuidora se pudo constatar que, mediante documento de cobro emitido por la empresa CAESS con fecha 2 de febrero del 2018, el señor +++ fue notificado de la existencia de una condición irregular consistente en que el medidor del servicio eléctrico con NIC +++ no registra toda la carga instalada, estableciendo la existencia de Cargo por Energía Bloque de 3,777.00 kWh en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente al período del 5 de enero al 22 de 2018, cuyo importe asciende a SETECIENTOS DIECISIETE 76/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 717.76) con IVA incluido.

Para comprobar la condición irregular, la sociedad CAESS presentó las fotografías, mediante las cuales pretendió demostrar que en el suministro identificado con el NIC +++, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales relacionada a una alteración en la acometida del suministro eléctrico que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica en dicho suministro.

Las fotografías son las siguientes:

+++

A partir de las fotografías presentadas por la empresa CAESS, se puede establecer la existencia de una alteración de la acometida de suministro, debido a que conectó en forma directa sin equipo de medición de consumo de energía el equipo de bombeo a la línea de distribución; y, además de acuerdo a las mediciones puntuales de corriente realizadas por personal de CAESS, se constató que se estaba consumo de energía eléctrica en dichas condiciones.

De lo antes expuesto, el CAU 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, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios Aplicables para el consumidor para el año 2018.[…]

**+++**

Por otro lado, se pudo verificar que la empresa distribuidora CAESS, basó su cálculo de recuperación de una energía consumida y no registrada, mediante lectura de registro de consumo de energía eléctrica obtenida por el medidor n.° +++, correspondiente al período del 11 de diciembre de 2017 al 5 de enero del 2018, es decir, una lectura que comprende la cantidad de 25 días, obteniendo un consumo de energía promedio de **6,664.80 kWh/mes.**

En vista de lo anterior, hacemos las siguientes valoraciones:

1. El método de registro de lectura por un período de 25 días utilizado por la empresa CAESS, estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 5.2 letra a) del Procedimiento contenido en el acuerdo No. 283-E-2011 y los Términos y Condiciones contenido en el Pliego Tarifario vigente para el año 2018, debido que dicha disposición establece que la energía no registrada se calculará sobre la base del historial reciente de registros mensuales correctos del consumo del suministro del usuario final y, que para el caso en concreto, existen registros de consumos mensuales correctos del suministro bajo estudio.
2. El criterio a emplear para el cálculo de la Energía No Registrada por parte del CAU será utilizando el promedio de consumo de los meses desde noviembre del 2018 a noviembre del 2020, posteriores a la normalización, en el cual se obtuvo un consumo promedio de 6,682.00 kWh/mensuales; siendo dicho valor muy similar al valor obtenido mediante las lecturas de consumo de energía realizadas por la distribuidora.
3. 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 5 al 22 de enero del 2018, equivalentes a 17 días, y de acuerdo al recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, el monto que fue calculado y facturado por la empresa CAESS, correspondiente a la cantidad de SETECIENTOS DIECISIETE 76/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 717.76) con IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de **3,377.00 kWh**, es aceptable.

[…] DICTAMEN

Con base a la normativa aplicable y al análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

1. La sociedad CAESS no ha aportado las pruebas contundentes mediante las cuales se logre evidenciar o demostrar la supuesta fuerza mayor o caso fortuito, por la que manifiesta que no pudo realizar la toma de lectura en el suministro identificado con NIC +++.
2. De conformidad con la sentencia N.° 055-E-2017 emitida por la Junta de Directores de la SIGET, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a que se le cancele lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió durante el período en que se acumularon los cobros, por lo que deben girarse las directrices necesarias para verificar que dicho cobro obedezca al consumo real del usuario.
3. Establecer que en el suministro identificado con NIC +++ se comprobó la existencia de una alteración de la acometida debido a que el usuario conectó en forma directa sin equipo de medición el equipo de bombeo a la línea de distribución de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., lo que originó que consumiera energía eléctrica sin que fuera registrada.

La cantidad de SETECIENTOS DIECISIETE 76/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 717.76) con IVA incluido, cobrada por la empresa distribuidora y cancelada a la fecha por el usuario, es procedente. […]”

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, y Reglamento de la Ley General de Electricidad.**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, estipula lo siguiente:

“[…] Cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contractuales pertinentes.

Estas compensaciones podrán efectuarse entregando en efectivo la cantidad correspondiente, o con energía por un valor equivalente, en los documentos de cobro subsiguientes, cuyo número no podrá ser superior a tres. […]”

**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 al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil dieciocho.**

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.

En el artículo 29 se establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.

Únicamente se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor.

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. Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor.**

Dicho procedimiento contiene los criterios de evaluación que deben seguirse para determinar si es procedente aprobar las solicitudes de excepción por presunta ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor, indicando lo siguiente:

“[…] 2.1 Criterios Generales

1. La ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor no interrumpen la obligación de la empresa Distribuidora de compensar la energía no entregada a sus usuarios, es decir, tales hechos no determinan la extinción de la obligación, a menos que la distribuidora compruebe fehacientemente la causal de extinción de la obligación invocada según el procedimiento establecido.

2. La empresa distribuidora pagará al usuario final el equivalente al doscientos por ciento del valor de la energía no entregada, aunque la contingencia no sea motivada por fallas ocurridas en la red de distribución de la empresa Distribuidora, ya que el Reglamento de la Ley General de Electricidad en su Artículo 93 establece dicha obligación del suministrante de pagar, sin distinción del lugar o ubicación de la falla. […]”

El numeral 2.2 Interrupciones por Causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, detalla los casos que serán considerados eventos, ya sea de caso fortuito o fuerza mayor, y las autoridades competentes para determinarlo y comprobarlo.

Asimismo, el numeral 2.3 Justificaciones por Causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor en la Gestión Comercial,estipula: *“Serán consideradas justificaciones originadas por causa de casos fortuito o de fuerza mayor, las establecidas en la sección 2.2.”*

En el numeral 2.5., denominado Solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, se especificó que en caso de presentarse una interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial originada por un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, la distribuidora deberá presentar a la SIGET la solicitud de excepción por lo mismo.

**1.F. Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

Dichas normas tienenpor objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa: a) La calidad del suministro o servicio técnico prestado; b) La calidad del producto técnico suministrado, y c) La calidad del servicio comercial.

Asimismo, el Capítulo III. Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente, establece en el artículo 73 los índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario, definiendo los límites máximos de estimaciones en la facturación debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones de probado caso fortuito o fuerza mayor.

Por su parte, el artículo 80.c. denominado Compensación por Incumplimiento a los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial Garantizado a cada Cliente, establece que *“En el caso de producirse un incumplimiento en el número de facturas estimadas durante la Etapa de Régimen asociados con los niveles de Estimaciones en la Facturación (CFFE), la empresa distribuidora deberá aplicar al usuario final afectado una reducción tarifaria, en la cual se encuentra clasificado, determinada como el veinte por ciento (20%) del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas”.*

**1.G. Anexo A de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.**

En el apartado 3.2 se establece que se considera como índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados, entre otros, a estimaciones de facturación.

Por su parte, el apartado 3.3 indica que en el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por la Distribuidora para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la SIGET como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad. La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor han sido definidos según lo establecido en la Metodología emitida por la SIGET.

1. **ANÁLISIS**

**2.1. 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-359-+++-CAU, el CAU expone en su página 7 lo siguiente:

“[…] A partir de las fotografías presentadas por la empresa CAESS, se puede establecer la existencia de una alteración de la acometida de suministro, debido a que conectó en forma directa sin equipo de medición de consumo de energía el equipo de bombeo a la línea de distribución; y, además de acuerdo a las mediciones puntuales de corriente realizadas por personal de CAESS, se constató que se estaba consumo de energía eléctrica en dichas condiciones […]”.

En cuanto al usuario, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que desvirtuaran la existencia de la condición irregular encontrada.

En ese sentido, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa sin equipo de medición a la línea de distribución el equipo de bombeo, la cual habilita a la empresa distribuidora 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 2018 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**

Conforme el análisis realizado, el CAU ratificó en su informe técnico que es correcto el monto cobrado al usuario que ascendió a la cantidad de SETECIENTOS DIECISIETE 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 717.76) IVA incluido.

De conformidad con lo establecido por el CAU en el informe técnico en referencia, a la fecha el usuario canceló a la distribuidora el monto mencionado.

 **2.2. Análisis jurídico sobre la condición irregular encontrada en el suministro +++**

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 un medidor.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento 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.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo 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 2018 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. **Análisis jurídico sobre la acumulación de consumos debido a la supuesta existencia de caso fortuito**

La sociedad CAESS, S.A. de C.V. manifestó que no realizó las actividades de toma de lectura de medición en el suministro identificado con el NIC +++ debido al supuesto peligro delincuencial en la zona.

Respeto de lo anterior, debe exponerse que del marco normativo expuesto, debe destacarse lo siguiente:

* Existe una obligación normativa para las distribuidoras de tomar lecturas del equipo de medición mensualmente y emitir cobros con la misma periodicidad; y a la vez, se prohíbe acumular registros de consumo por no haber realizado las lecturas correspondientes.
* Del Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, se desprende que cuando un usuario sufra interrupciones del servicio de energía eléctrica o incumplimientos en la gestión comercial, le corresponde a la distribuidora la responsabilidad de acreditar el hecho extintivo -fuerza mayor o caso fortuito-, que elimina la relación de causalidad entre el hecho y la interrupción de servicio y/o el incumplimiento de la gestión comercial.
* De la aceptación o no de la determinada causal invocada como fuerza mayor o caso fortuito por parte de esta Superintendencia, dependerá lo siguiente:
	+ 1. La obligación o no de la distribuidora de compensar por Energía No Servida.
		2. Compensar o no a los usuarios por transgresión a los indicadores comerciales definidas en los artículos 80.c. y 80.e. de las Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución; y,
		3. Cobrar o no los cargos que se facturen en función de la lectura del equipo de medición cuando no haya realizado la lectura correspondiente, según lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora.

De lo expuesto, debe entenderse que las pruebas incorporadas por las distribuidoras son indispensables, debido a que con base en ellas, esta Superintendencia recomienda que se acepte o rechace determinada solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, y se proceda o no a validar que el consumo cobrado en un mes de facturación especifico se realice mediante una estimación.

Bajo las premisas expuestas, corresponde indicar que el CAU en el informe técnico N.° IT-359-+++-CAU indicó que las pruebas testimoniales presentadas por la distribuidora no son suficientes para probar la causal de delincuencia y poder acumularle al usuario varios meses en concepto de energía no registrada.

**2.4. Circunstancias que deben ponderarse relacionados a zonas de riesgo**

La SIGET no es ajena a los hechos descritos en las declaraciones testimoniales e incidentes relatados por el personal encargado de realizar el trabajo de campo, siendo necesario señalar que la naturaleza de la causal invocada por la distribuidora obliga a esta institución a realizar un análisis de dicha situación.

En razón de lo anterior, corresponde traer a colación que la Junta de Directores de esta Superintendencia en un caso similar al planteado, emitió la sentencia N.° 055-E-2017, en el cual estableció lo siguiente:

“[…] Atendiendo a lo expuesto, la Junta de Directores de la SIGET, para ejercer sus potestades y emitir un pronunciamiento final, debe aplicar las normas que rigen el sector eléctrico teniendo en cuenta la Constitución, y en especial, a los derechos y libertades reconocidos en ella. Para tal efecto resulta imperioso ponderar si la circunstancia técnica –estimación y/o acumulación de consumos; y, la consecuencia durante el período en cuestión– reintegro total de lo cobrado en concepto de consumo de energía eléctrica de conformidad con los Términos y Condiciones-, guardan proporción con los fines perseguidos por la Ley aplicable, y está razonablemente fundada y justificada conforme a la ideología constitucional, máxime cuando la situación que ocasionó las estimaciones y/o acumulaciones están relacionadas a una causal en la cual si bien es cierto no se cumplieron los requisitos formales que exige la normativa para dotarla de excepcionalidad, existe evidencia de situaciones que pudieron atentar la integridad física de los trabajadores contratados por la distribuidora. […]

CONCLUSIONES […]

La consecuencia de no tomar lecturas ni facturar mensualmente y no demostrar que dichas omisiones se deban a causas probadas de caso fortuito o fuerza mayor, conlleva a que se aplique la prohibición de cobrar que establece los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario. Sin embargo, debido a las situaciones especiales y de peligro en las que se dieron las presentes estimaciones y/o acumulaciones, y con base en el valor “justicia”, AES CLESA tiene el derecho a que los usuarios paguen lo correspondiente a la energía eléctrica que efectivamente consumieron. […]”.

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.

Respecto de lo anterior, la SIGET valora que en situaciones especiales —condiciones de inseguridad—, debe tomarse en cuenta el principio de verdad material y ponderar si la circunstancia técnica —estimación y/o acumulación de consumos—, y la consecuencia —reintegro de lo cobrado en concepto de consumo de energía eléctrica—, guardan proporción con los fines perseguidos por la ley aplicable y la Constitución.

 En el presente caso, debe tenerse en cuenta los hechos siguientes:

* A pesar de que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no cumplieron los requisitos formales que exige la normativa para dotarla de excepcionalidad, existen evidencias de situaciones que pudieron atentar contra la integridad física de los trabajadores contratados por la distribuidora; y,
* El servicio de energía eléctrica se mantuvo de forma regular, es decir, no dejó de ser suministrado al usuario.

Con base en las anteriores premisas, corresponde establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar al usuario la energía que realmente consumió durante el periodo que no pudo realizar la medición mensual, por lo que esta institución debe verificar que el cobro corresponda al consumo real y no a una estimación, de la forma en que lo calculo la distribuidora.

Por otra parte, la distribuidora al no realizar la toma de lecturas en el equipo de medición tiene la obligación de compensar al usuario con base en lo establecido en el artículo 80.c. de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en lo desarrollado en el informe técnico N.° IT-359-+++-CAU y el análisis legal del CAU, esta Superintendencia considera que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a que el usuario pague lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió durante el período en que se acumularon los cobros; debiendo esta institución verificar que dicho cobro obedezca al consumo real del usuario.

Con base en lo anterior, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe remitir al CAU los cálculos del consumo real en el suministro del lugar arriba relacionado. Una vez remitidos dichos datos, el CAU deberá rendir un informe técnico en el que corrija o ratifique los cobros respectivos.

Si el usuario ya ha realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifique si lo cancelado se ajusta al consumo real de energía eléctrica. Si ha pagado cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si el usuario no ha cancelado cantidad alguna, se deberá otorgar un plan de pagos, lo suficientemente amplio, —inclusive superiores a los establecidos en los términos y condiciones— considerando la excepción que incluye esta situación no regulada y así garantizar que no afecte la economía familiar.

Respeto del incumplimiento a la gestión comercial, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe remitir el cálculo de la devolución y/o compensación por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro instalado en el lugar mencionado.

Por su parte, la Gerencia de Electricidad de la SIGET deberá rendir un informe técnico en el cual corrija o ratifique el monto calculado en concepto de compensación por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

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**, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-359-+++-CAU rendido por la Gerencia de Electricidad, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una alteración de la acometida, debida a la existencia de una conexión directa en la red de distribución eléctrica, sin equipo de medición, condición que permitió que en el inmueble se consumiera energía eléctrica sin ser registrada.
2. Establecer la procedencia del cobro realizado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al señor +++ por la cantidad de SETECIENTOS DIECISIETE 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7017.76) IVA incluido, más los intereses correspondientes ha sido realizado 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 2018.
3. Establecer que, aunque la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no demostró las causales de fuerza mayor invocadas, con base en el principio de verdad material tiene el derecho al pago de lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió el usuario, respecto de aquellos montos que hayan sido debidamente calculados y revisados por esta superintendencia.

Para tal efecto, se requiere a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita al CAU de la SIGET los cálculos del consumo real en el suministro identificado con el NIC +++.

Una vez remitidos dichos datos, el CAU debe rendir en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de dicha información un informe técnico en el que corrija o ratifique los cobros respectivos.

1. La sociedad CAESS, S.A. de C.V. incumplió los índices de gestión comercial establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, por lo que, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, deberá remitir el cálculo de la devolución y/o compensación por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro identificado con el NIC +++.
2. Requerir a la Gerencia de Electricidad que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la remisión de dicha información por parte de la distribuidora, deberá rendir un informe técnico en el cual corrija o ratifique el monto calculado en concepto de compensación por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
3. Notificar este acuerdo al señor señor +++, apoderado general judicial y administrativo del señor +++ y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente