**ACUERDO N.° E-0446-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día diecisiete de mayo de dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. En el mes de febrero del año dos mil veinte se recibieron los reclamos de las señoras +++ y el señor +++ en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C,V. por considerar arbitrario el cobro realizado en concepto de energía no registrada (ENR), con base a un presunto acuerdo alcanzado entre la junta directiva de dicha comunidad y la empresa distribuidora, del cual nadie les informó, según afirmaron.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* 1. **Audiencia**

Por medio de los acuerdos N.° E-248-2020-CAU, E-257-2020-CAU, E-277-2020-CAU, E-278-2020-CAU y E-308-2020-CAU, emitidos los días catorce, diecisiete, diecinueve y veintiuno de febrero del año dos mil veinte, respectivamente, esta Superintendencia requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la notificación de dichos acuerdos, se manifestara por escrito respecto de los reclamos interpuestos.

En dichos acuerdos 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.

Consta en el expediente que dichos acuerdos fueron notificados a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. los días diecinueve, veinte, veinticuatro, veinticinco del mes de febrero de dicho año, respectivamente.

En el mes de marzo de este año, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., remitió escritos por medio de los cuales respondió los acuerdos N.° E-248-2020-CAU, E-257-2020-CAU, E-277-2020-CAU, E-278-2020 CAU y E-308-2020-CAU, en el sentido siguiente:

 “(…) ANTECEDENTES

* + Desde al año dos mil diez se identificó que los habitantes construyeron su propia red de distribución que funcionaba fuera de los parámetros técnicos y con conexiones directas a la red de la empresa distribuidora.
	+ A partir de un acuerdo alcanzado con de la +++, desde febrero del 2019 se instalaron medidores totalizadores que reflejaron una proyección anual de las perdidas en concepto de energía eléctrica derivadas de las condiciones irregulares en la comunidad.
	+ La sociedad DELSUR, S.A. de C.V. asumió los costos de una nueva red de distribución que operaría bajo los estándares técnicos y de seguridad, y los habitantes se comprometieron a regularizar y legalizar bajo contrato cada suministro, reconociendo el pago de la energía no registrada correspondiente a un año.

ACUERDO ALCANZADO Y SUS CONSECUENCIAS PENALES, CIVILES Y ADMINISTRATIVAS

* + Cada usuario firmó con la distribuidora un reconocimiento de obligación y acuerdo de pago a plazos en concepto de energía no registrada.
	+ La distribuidora se encuentra habilitada a iniciar en contra de la comunidad +++ una acción penal por el delito de fraude de fluidos, artículo 211 Código Penal.
	+ Los usuarios contrajeron una obligación de naturaleza civil, cuyo incumplimiento debe ser resuelto en un proceso civil ante la jurisdicción competente.
	+ El artículo 108 de la Ley General de Electricidad, dispone que se sancionará al usuario que consuma energía eléctrica sin autorización del operador. (…)”””

Por otra parte, la empresa distribuidora adjuntó a cada uno de sus escritos la documentación siguiente:

* + Contrato de suministro de energía eléctrica suscritos entre DELSUR y los usuarios en el mes de noviembre del año dos mil diecinueve; y,
	+ Reconocimientos de obligación y acuerdo de pago a plazos suscritos entre DELSUR y los usuarios en el mes de noviembre del dos mil diecinueve.

Por su parte, el CAU por medio de memorandos emitidos en el mes de marzo del año dos mil veinte, informó que no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución de los reclamos relacionados.

* 1. **Acumulación y audiencia a las personas de la comunidad +++**

De forma posterior al inicio de los procedimientos relacionados, el CAU continuó recibiendo reclamos nuevos de usuarios que habitan en la comunidad +++, los cuales manifestaron la misma inconformidad respecto del cobro realizado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en concepto de energía no registrada. Dichos usuarios y números de contratos son los siguientes:

* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++
* +++

Por medio del acuerdo N.° E-513-2020-CAU, de fecha dos de abril del año dos mil veinte, se acumularon los procedimientos iniciados mediante los acuerdos N.° E-248-2020-CAU, E-257-2020-CAU, E-277-2020-CAU, E-278-2020-CAU y E-308-2020-CAU y se incorporaron los usuarios detallados anteriormente.

En el mismo acuerdo, se concedió a los usuarios de la Comunidad +++, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que se manifestaran por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.; debiendo especificar si consideran improcedente el cobro por no haber existido condiciones irregulares en la comunidad; o bien, si lo que requieren es un plazo más amplio o información adicional para efectos de cancelar la obligación contraída de forma conciliatoria con dicha empresa distribuidora.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día veintidós de abril del año dos mil veinte.

El día veintiséis de mayo de dicho año, fue notificado a las personas siguientes: +++, +++, y el once de agosto de ese mismo año a los usuarios siguientes: +++

Los días seis y ocho de junio y siete de octubre del año dos mil veinte, a las señoras +++ y los señores +++.

Los días tres, ocho y nueve de junio y siete de octubre del año dos mil veinte, los usuarios de la comunidad +++ presentaron escritos por medio de los cuales manifestaron, en síntesis, lo siguiente:

* + El cobro realizado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es arbitrario debido a que no todos los habitantes de la comunidad se encuentran pagándolo y nadie les informó del acuerdo alcanzado entre la junta directiva y DELSUR.
	+ En caso de establecerse la legalidad del cobro se les permita cancelarlo en doce cuotas y que éste sea calculado con base al consumo real de los suministros.

El día doce de agosto del año dos mil veinte, el CAU informó que recibió nuevas solicitudes de usuarios de la comunidad +++ que solicitaron la intervención de esta Superintendencia para verificar la procedencia del cobro efectuado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en concepto de energía no registrada.

* 1. **Suspensión del plazo para concluir el procedimiento por requerimiento de información esencial a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.**

Por medio del acuerdo N.° E-1076-2020-CAU, de fecha catorce de octubre del año dos mil veinte, se suspendió por veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, el plazo procesal establecido en el artículo 90 numeral 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos, a efecto que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. remitiera los contratos de suministros, así como el reconocimiento de obligación y acuerdo de pagos suscritos con los habitantes de la comunidad; debiendo especificar si dicha gestión se realizó con todos sus habitantes, o individualizar con quiénes se había realizado. En caso de existir casos en los cuales no se haya podido normalizar y regularizar el suministro de energía eléctrica, debía especificar e informar la forma en que se presta y se cobra el servicio.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y a los reclamantes los días veinte y veintiuno de octubre del año dos mil veinte, por lo que el plazo otorgado a la empresa distribuidora finalizó el día dieciséis de noviembre de dicho año.

El día diecisiete de noviembre del año dos mil veinte, el licenciado +++, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

“““(…) Por este medio DELSUR informa que presentará, este día 17 de noviembre del 2020, de manera física una memoria USB la cual contiene los contratos de suministros de energía eléctrica y el reconocimiento de obligación junto con el acuerdo de pagos suscritos por ciertos habitantes de la comunidad +++ del listado remitido por SIGET mediante el acuerdo N.° E-1076-2020-CAU.

Asimismo, se informa que DELSUR ha firmado contratos de suministro de energía eléctrica con las personas que regularizaron su servicio en la comunidad +++ el cual es el único vínculo legal para dar el servicio y cobrar por dicho servicio, y de igual forma, DELSUR les brindo un acuerdo de pagos a las personas que lo solicitaron (…)””.

* 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-1260-2020-CAU, de fecha cuatro de diciembre del año dos mil veinte, se comisionó al CAU para que, en el plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si las personas que habitan en la comunidad +++ que han presentaron un reclamo en esta instancia, de conformidad al listado que se anexó al acuerdo N.° E-1076-2020-CAU, firmaron acuerdos de pago con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Una vez rendido el informe técnico, el CAU debía rendir un informe jurídico que analizara la competencia de esta institución, según el marco regulatorio sectorial y la documentación que consta en el expediente, para pronunciarse sobre la inconformidad de los usuarios de la comunidad +++.

Dicho acuerdo se notificó a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día nueve de diciembre y a los usuarios de la comunidad +++ el día once de diciembre, ambos del año dos mil veinte.

Por medio de memorando con referencia M-0093-CAU-21, de fecha diecinueve de febrero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0048-2021-CAU requerido en el acuerdo N.° E-1260-2020-CAU en el cual estableció lo siguiente:

“(…) En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar la información presentada por DELSUR, el CAU mediante lo solicitado en el literal a) de la parte resolutiva del acuerdo N.° E-1260-2020-CAU, concluye en lo siguiente:

1. Se realizó un análisis de los acuerdos a plazo firmado por los usuarios que interpusieron un reclamo por el cobro de ENR que la empresa distribuidora DELSUR les está realizando a los servicios identificados con los NC siguientes: +++, ubicados todos en la comunidad +++.
2. Se verificó que, de los cuarenta y nueve usuarios que interpusieron reclamo ante el CAU de la SIGET, cuarenta y cinco servicios firmaron un acuerdo a plazo para poder cancelar el cobro de Energía No Registrada realizado por DELSUR. Y cuatro de ellos, firmaron una carta que autoriza a la empresa distribuidora realizar un cobro adicional en caso existiera el mismo. (…)”””

Por su parte, el área jurídica del CAU rindió el informe jurídico N.° IJ-01-CAU-21, de fecha cinco de marzo del presente año, en el cual concluyó lo siguiente:

“(…) De lo analizado en el presente informe, se concluye lo siguiente:

* + En la comunidad +++ se ha demostrado que previo a las conexiones realizadas por la distribuidora, no existía servicio de energía eléctrica regularizado, sino que por alrededor de 10 años existieron conexiones irregulares que generaban una situación de riesgo para las personas. Una vez la distribuidora regularizó el servicio, ésta tiene la obligación de velar por la seguridad y estabilidad del suministro eléctrico, lo cual conlleva beneficios para los habitantes.
	+ A partir de la regularización del servicio eléctrico en la zona, se ha demostrado la existencia de 45 acuerdos bilaterales firmados entre dos partes (usuarios y distribuidora) reconociendo una obligación que existe una deuda previamente contraída en concepto de energía no registrada por una condición irregular, y obligándose frente a la distribuidora a afrontar el compromiso que dicho acto supone y, en consecuencia, abonar el importe en que la mencionada deuda se concreta.
	+ En virtud de la existencia de dichos acuerdos entre dos partes, esta superintendencia no puede pronunciarse sobre documentos privados (reconocimientos de obligación y acuerdo de pago a plazos) válidamente celebrados, ni pronunciarse sobre los derechos adquiridos con base en los mismos. Realizar actuaciones que incidan directamente sobre dichos acuerdos, implicaría ir más allá de las atribuciones conferidas a la SIGET por ley.
	+ No obstante, en caso de no estar conformes con el acuerdo suscrito con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. los usuarios tienen derecho de plantear su inconformidad en la instancia jurisdiccional correspondiente.
	+ Por otra parte, en cuanto a los usuarios que sólo se demostró que firmaron una carta simple, en la cual manifiestan estar conscientes de existir un monto adicional el cual se refleje en la factura y cancelarlo, la distribuidora tiene la obligación de cumplir con las mismas formalidades llevadas a cabo para la suscripción del acuerdo de carácter privado firmado con el resto de usuarios, o caso contrario, apegarse a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
	+ Los usuarios de la comunidad +++ desde que suscribieron un contrato de suministro de energía eléctrica con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. ostentan derechos que antes no tenían, los cuales pueden exigir y hacer valer de considerarlo pertinente. (…)”””
	1. **Remisión de informes del CAU y alegatos finales**

Por medio del acuerdo N.° E-0263-2021-CAU de fecha veinticuatro de marzo de este año, se remitió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y a los usuarios de la comunidad +++ que presentaron su reclamo ante el CAU el informe técnico N.° IT-0048-2021-CAU y el informe jurídico N.° IJ-01-CAU-21, para que remitieran sus argumentos, de considerarlo pertinente.

Dicho acuerdo se notificó a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y a los usuarios de la comunidad +++ que presentaron su reclamo los días seis y veinte de abril del presente año.

El día veinte de marzo del presente año, el licenciado +++, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual ratificó la posición de su representada en el presente diferendo.

Por su parte, el día catorce de abril del presente año, siete usuarios de la comunidad de +++ presentaron unos escritos en los cuales manifestaron no estar de acuerdo en pagar lo cobrado por la empresa distribuidora por las razones siguientes:

* + No intervinieron en las negociaciones realizadas entre la junta directiva y la distribuidora.
	+ Que les cobren el consumo real de energía eléctrica demandada en el suministro.
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.

El artículo 5 letras a), h) y r) de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones establece como atribución de esta institución: *“Aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y telecomunicaciones”, “Requerir y obtener de las personas que realicen actividades en los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos” y “Realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general”*

 **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. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V. aplicable para el año 2019.**

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 los artículos 20 letra c) y 21 se dispone que cuando el usuario se haya conectado sin autorización del distribuidor, éste tendrá expedito su derecho de reclamar judicialmente, el periodo posterior a los seis meses expresados que éste pudiera fehacientemente demostrar.

El artículo 36 de dichos se establece lo siguiente:

“Los usuarios finales tienen derecho a presentar ante el Distribuidor los reclamos por cantidades facturadas por suministro de energía eléctrica. El Distribuidor está obligado a resolver en los plazos establecidos en la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El inicio por parte del usuario final de una acción en contra del Distribuidor por cantidades cobradas por suministro de energía eléctrica, no lo releva de la obligación de pagar las cantidades correspondientes al período objeto del reclamo y de los meses subsiguientes al que dio lugar a la acción. El distribuidor debe asegurarse que en los ciclos de facturación posteriores al período sujeto de revisión, el usuario pueda pagar únicamente el consumo registrado y abstenerse de incluir en dichas facturas la acumulación de los cobros sujeto a revisión.

Para la estimación del pago, del mes objeto de la acción y para los meses subsiguientes, se tomará como base el promedio de los cobros de los últimos seis meses anteriores al período objeto del reclamo. Posteriormente a la resolución se efectuarán los ajustes necesarios. Cuando la distribuidora ejecute acciones que eliminen la causa que originó el reclamo, tales como sustituir un medidor defectuoso, para los meses subsiguientes a la fecha en que se verifique dicha corrección, deberá realizarse la facturación con base en la lectura de la medición y no según estimaciones del consumo.

En caso de inconformidad con la resolución del Distribuidor, el usuario podrá presentar su reclamo ante la SIGET, quien resolverá de manera expedita de conformidad al procedimiento aplicable. Cuando el reclamo se encuentre relacionado a una condición irregular, el cobro en concepto de Energía no Registrada (ENR), así como también, el monto por interés de la Energía no Registrada (ENR), deberá ser suspendido por la distribuidora hasta que la SIGET emita la resolución respectiva, pudiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda.

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 de electricidad 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 5.4 establece que la empresa distribuidora, podrá recuperar toda la energía consumida indebidamente durante el periodo en que se cometió la falta, siempre y cuando cuenta con las pruebas que demuestren el periodo de dicho consumo, este periodo no podrá ser mayor de seis meses (6) meses.

La energía y demanda de potencia que no haya sido facturada, en el caso que aplicará, se calculará en base al numeral 5.2 de este procedimiento. En cualquiera de los casos, a la estimación del consumo no facturado se le aplicará la tarifa en cada período, de acuerdo al pliego tarifario aplicable.

Sin embargo, el distribuidor tendrá expedito su derecho para reclamar judicialmente, el período ulterior a los seis (6) meses que han sido expresados y que pudiera demostrar fehacientemente.

 **1.E Ley de Procedimientos Administrativos –LPA-**

Artículo 3

*«La Administración Pública debe servir con objetividad a los intereses generales, y sus actuaciones están sujetas a los siguientes principios:*

*1. Legalidad: La Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la Ley y en los términos en que ésta lo determine;*

*(…)*

*8. Verdad Material: 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; (…)*»

Artículo 22

«*Sin perjuicio de lo que se establezca en Leyes especiales, en la producción de los actos administrativos, deben observarse los siguientes requisitos:*

*a) Competencia e investidura del órgano competente;*

*b) Presupuesto de hecho;*

*c) Causa;*

*d) Fin;*

*e) Motivación;*

*f) Procedimiento; y,*

*g) Forma de expresión*.»

Artículo 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.*

**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 veinte, 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**

**2.A. Argumentos de las partes**

Los usuarios de la comunidad +++ no están conformes con el cobro de energía no registrada realizada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. por las razones siguientes:

* El cobro es arbitrario debido a que no todos los habitantes de la comunidad se encuentran pagando la energía no registrada y que nadie les informó del acuerdo alcanzado entre la junta directiva y la empresa distribuidora.
* Se revise el monto por no tener la capacidad económica para afrontar las cuotas.

 Por su parte, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. alegó lo siguiente:

* + El cobro en concepto de energía no registrada se debió a que en la comunidad se encontraba consumiendo energía eléctrica sin ser registrada desde el año dos mil diez, es decir, aproximadamente diez años de consumo irregular y sin percibir al pago correspondiente.
	+ Debido al reconocimiento de la existencia de condiciones irregulares, cada uno de los usuarios de la comunidad firmó con la empresa distribuidora un documento de obligación y plan de pago a plazos en concepto de energía no registrada, para recuperar la energía consumida y no registrada equivalente a un año de los diez que no se cobraron.

**2.B. Informes técnico y jurídico rendido por el CAU**

En el informe técnico N.° IT-0048-CAU-21, rendido por el CAU el diecinueve de febrero del presente año, el área técnica concluyó lo siguiente:

“(…) En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar la información presentada por DELSUR, el CAU mediante lo solicitado en el literal a) de la parte resolutiva del acuerdo N.° E-1260-2020-CAU, concluye en lo siguiente:

1. Se realizó un análisis de los acuerdos a plazo firmado por los usuarios que interpusieron un reclamo por el cobro de ENR que la empresa distribuidora DELSUR les está realizando a los servicios identificados con los NC siguientes: +++, ubicados todos en la comunidad +++.
2. Se verificó que, de los cuarenta y nueve usuarios que interpusieron reclamo ante el CAU de la SIGET, cuarenta y cinco servicios firmaron un acuerdo a plazo para poder cancelar el cobro de Energía No Registrada realizado por DELSUR. Y cuatro de ellos, firmaron una carta que autoriza a la empresa distribuidora realizar un cobro adicional en caso existiera el mismo. (…)”””

Por su parte, el área jurídica del CAU rindió el informe jurídico N.° IJ-01-CAU-21, de fecha cinco de marzo del presente año, en el cual concluyó lo siguiente:

“(…) De lo analizado en el presente informe, se concluye lo siguiente:

* + En la comunidad +++ se ha demostrado que previo a las conexiones realizadas por la distribuidora, no existía servicio de energía eléctrica regularizado, sino que por alrededor de 10 años existieron conexiones irregulares que generaban una situación de riesgo para las personas. Una vez la distribuidora regularizó el servicio, ésta tiene la obligación de velar por la seguridad y estabilidad del suministro eléctrico, lo cual conlleva beneficios para los habitantes.
	+ A partir de la regularización del servicio eléctrico en la zona, se ha demostrado la existencia de 45 acuerdos bilaterales firmados entre dos partes (usuarios y distribuidora) reconociendo una obligación que existe una deuda previamente contraída en concepto de energía no registrada por una condición irregular, y obligándose frente a la distribuidora a afrontar el compromiso que dicho acto supone y, en consecuencia, abonar el importe en que la mencionada deuda se concreta.
	+ En virtud de la existencia de dichos acuerdos entre dos partes, esta superintendencia no puede pronunciarse sobre documentos privados (reconocimientos de obligación y acuerdo de pago a plazos) válidamente celebrados, ni pronunciarse sobre los derechos adquiridos con base en los mismos. Realizar actuaciones que incidan directamente sobre dichos acuerdos, implicaría ir más allá de las atribuciones conferidas a la SIGET por ley.
	+ No obstante, en caso de no estar conformes con el acuerdo suscrito con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. los usuarios tienen derecho de plantear su inconformidad en la instancia jurisdiccional correspondiente.
	+ Por otra parte, en cuanto a los usuarios que sólo se demostró que firmaron una carta simple, en la cual manifiestan estar conscientes de existir un monto adicional el cual se refleje en la factura y cancelarlo, la distribuidora tiene la obligación de cumplir con las mismas formalidades llevadas a cabo para la suscripción del acuerdo de carácter privado firmado con el resto de usuarios, o caso contrario, apegarse a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
	+ Los usuarios de la comunidad +++ desde que suscribieron un contrato de suministro de energía eléctrica con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. ostentan derechos que antes no tenían, los cuales pueden exigir y hacer valer de considerarlo pertinente. (…)”””

**2.C. Consideraciones sobre el caso**

El desacuerdo de los usuarios de la comunidad de la +++ recae sobre el cobro de energía no registrada realizado por la distribuidora con base en el consentimiento y aceptación expresa del reconocimiento de obligación y acuerdo de pago a plazos en concepto de energía no registrada.

Definido el origen del diferendo y de las disposiciones enunciadas en el apartado del marco legal, es necesario establecer que la intervención reguladora de la SIGET atribuida por Ley, radica en verificar si los operadores en el sector de electricidad (generador, transmisor, distribuidor y comercializador) realizan sus correspondientes actividades cumpliendo con los parámetros establecidos en las normativas respectivas.

En este punto es necesario hacer referencia al principio de legalidad —en su vinculación positiva— en virtud del cual la administración pública está legitimada para actuar e incidir en la esfera jurídica de los particulares cuando el ordenamiento jurídico la faculte.

Conforme a la jurisprudencia constitucional y contencioso administrativa, las Administraciones Públicas están sujetas al imperio de la Ley; siendo, por ello, el Principio de Legalidad su eje esencial de actuación, el cual está contenido en los artículos 86 inciso 1º de la Cn. y 3 número 1 de la LPA. Dentro de tal contexto, sabemos que la vinculación positiva conlleva que el sujeto puede actuar cuando esté articulada en su favor una habilitación legal expresa y que, en todo caso, si la normativa le confiere una potestad, éste debe cumplirla a efecto de alcanzar los fines que ha establecido el ordenamiento jurídico.

Así, en la Constitución de la República se instaura en el artículo 86 inciso 1º que «*Los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley*», y el artículo 3 la LPA dispone los principios bajo los cuales debe sujetarse la actuación de la Administración Pública, siendo el primero el de Legalidad, el cual implica que *«la Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que sólo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la ley y en los términos en que ésta lo determine».*

Debe señalarse que el principio de legalidad implica -tal como se indicó en párrafos precedentes- la aplicación de todo el ordenamiento jurídico, sea éste de tipo constitucional, legal, reglamentario o normativo, entre otros, de tal manera que las autoridades estatales se encuentran llamadas a actuar dentro del marco legal que define sus atribuciones, lo cual representa para los sujetos la certeza de que sus derechos sólo podrán ser limitados de acuerdo a la forma y términos previamente establecidos.

En aplicación a dicho marco normativo, los pronunciamientos de la SIGET, en cumplimiento con los principios de competencia y legalidad, no pueden extenderse a ámbitos fuera del marco regulatorio aplicable a la prestación del servicio público de energía eléctrica; por lo cual no alcanza ni comprende aquellos aspectos obligacionales propios de tutela de otras jurisdicciones.

Con fundamento en lo anterior, el análisis de la SIGET como ente regulador del sector de electricidad, se delimita a emitir un pronunciamiento de la situación jurídica que las partes han logrado establecer durante el procedimiento y que recae sobre el marco regulatorio sectorial.

En ese contexto, en el procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final, se definen los lineamientos a seguir para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

De conformidad con el artículo 7.1 de dicho procedimiento, la intervención de la Superintendencia inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, y en razón de ello, interpone el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario o de un perito externo- corrobore lo actuado por la empresa distribuidora.

Según lo establecido en el procedimiento indicado, la Superintendencia a través del CAU realiza las investigaciones correspondientes en lo que respecta a los reclamos sobre condiciones irregulares en los suministros, llevando a cabo todas las medidas necesarias para corroborar la existencia de una condición irregular atribuida al usuario que faculte a la empresa distribuidora a cobrarle en concepto de energía no registrada, y además a verificar que el período de recuperación (seis meses) y la cantidad exigida al usuario en tal concepto haya sido determinada de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Establecido el alcance del pronunciamiento que le corresponde a SIGET, debe traerse a colación que el CAU en sus informes técnico N.° IT-0048-CAU-21 y jurídico N.° IJ-01-CAU-21 concluyó lo siguiente:

* En el año 2010, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., como parte de las campañas de pérdidas de energía, identificó que los habitantes de la comunidad de +++ habían construido su propia red de eléctrica y se habían conectado directamente a su red de distribución, por lo que consumían energía eléctrica en sus viviendas sin que fuera registrada por la empresa distribuidora.
* En el año 2019, la distribuidora logró ingresar a la zona, por lo que la infraestructura eléctrica del lugar y el servicio de energía fue regularizado, es decir, la distribuidora adecuó la red eléctrica a fin de que cumpliera con los estándares de calidad y seguridad establecidos por la norma correspondiente y suscribió los contratos de suministro de energía eléctrica y convenios de pagos con los usuarios en concepto de energía no registrada.
* Ninguno de los usuarios que presentaron el reclamo manifestaron que antes de la firma del contrato en el 2019 no hayan tenido energía eléctrica en sus hogares o que nieguen que hayan consumido energía eléctrica sin pagarle a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. por dicho servicio.
* De los cuarenta y nueve usuarios que interpusieron reclamo ante el CAU de la SIGET, cuarenta y cinco servicios firmaron un acuerdo a plazo para poder cancelar el cobro de Energía No Registrada realizado por DELSUR; y, cuatro firmaron una carta que autoriza a la empresa distribuidora realizar un cobro adicional en caso existiera el mismo.

A partir de los hechos detallados, esta Superintendencia considera que las características del presente caso son distintas a los reclamos tramitados bajo el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, donde los usuarios han suscrito un contrato de suministro de energía eléctrica y que durante la vigencia de ese contrato, la distribuidora les atribuye la existencia de una condición irregular y el cobro se delimita a seis meses y en virtud de la existencia de dichos acuerdos entre dos partes.

Es así que por las características del acuerdo firmado entre los nuevos usuarios y la sola sociedad DELSUR, S.A. de C.V., esta superintendencia debe indicar que no puede pronunciarse sobre documentos privados (reconocimientos de obligación y acuerdo de pago a plazos) válidamente celebrados, ni pronunciarse sobre los derechos adquiridos con base en los mismos. Realizar actuaciones que incidan directamente sobre dichos acuerdos, implicaría ir más allá de las atribuciones conferidas a la SIGET por ley.

No obstante, es preciso aclara que en caso de no estar conformes con el acuerdo suscrito con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. los usuarios tienen derecho de plantear su inconformidad en la instancia jurisdiccional correspondiente.

**2.D. Argumentos de los usuarios de la comunidad +++**

En cuanto a la solicitud de los usuarios que debe cobrarse con base en el consumo real de energía eléctrica, debe acotarse que actualmente la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. se encuentra cobrando mensualmente lo que registra el equipo de medición instalado en cada uno de los inmuebles, y que el cobro que está siendo analizado en esta institución es en concepto de energía no registrada, el cual como se estableció en inciso anteriores, deviene de un reconocimiento de obligación y acuerdo a plazos suscritos por cuarenta y cinco personas de la comunidad, en el cual se reconoció la existencia de una deuda a favor de la empresa distribuidora.

Otro argumento de los usuarios de dicha comunidad es que no se involucraron en las negociaciones que se realizaron con DELSUR, S.A. de C.V. y que éstas fueron acordadas con unos delincuentes y/o que fueron obligados a suscribir los mencionados reconocimientos de deuda.

Sobre lo anterior, debe exponerse que consta en el expediente que cuarenta y cinco personas firmaron un acuerdo a plazo para poder cancelar el cobro de Energía No Registrada realizado por DELSUR; y que cuatro firmaron una carta que autoriza a la empresa distribuidora a realizar un cobro adicional en caso existiera el mismo. En razón de lo anterior, para esta institución se constató lo siguiente:

* En la tramitación del procedimiento que los usuarios que firmaron los acuerdos conocieron y estuvieron de acuerdo con las condiciones establecidas, y
* No existe ningún indicio o prueba que puede valorarse relacionado a la supuesta coerción que existió para que suscribieran los acuerdos mencionados; quedando dicho argumento como un juicio de valor sin fundamento.

En cuanto a los usuarios que sólo se demostró que firmaron una carta simple, en la cual manifiestan estar conscientes de existir un monto adicional el cual se refleje en la factura y cancelarlo, la distribuidora tiene la obligación de cumplir con las mismas formalidades llevadas a cabo para la suscripción del acuerdo de carácter privado firmado con el resto de usuarios, o caso contrario, apegarse a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.E Sobre los derechos de los usuarios y obligaciones de DELSUR**

En virtud de las facultades y competencia, la SIGET debe llevar a cabo todas las medidas necesarias para verificar que el servicio de energía eléctrica sea suministrado en condiciones técnicas óptimas a fin que se preste bajo las características que le son propias y que al mismo tiempo garanticen la seguridad, integridad y vida de los usuarios; y, la distribuidora está obligada, a proveerlo conforme a las condiciones establecidas en las normas técnicas correspondientes.

Bajo esa óptica es necesario exponer que la SIGET, dentro de sus principales funciones como entidad reguladora, es la vigilancia de las actividades de los operadores del sector de electricidad, dentro de las cuales se encuentra la de verificar que las líneas de distribución por medio de la cuales se presta el servicio de energía eléctrica se encuentren bajo estándares técnicos preestablecidos.

Dicha vigilancia y supervisión asegura que el suministro de energía se brinde a los usuarios bajo las características que le son propias, tales como, continuidad, regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad; y a la vez se evita la ocurrencia de accidentes que pueden repercutir de forma gravosa en la integridad de las personas y sus bienes.

Debido a la trascendencia y características de dicho servicio, las distribuidoras deben tomar las providencias necesarias que aseguren el buen funcionamiento del servicio de energía eléctrica, y brindar un mantenimiento adecuado a todas las instalaciones que lo comprenden.

Consecuente con lo anterior, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe llevar a cabo todas las medidas necesarias para verificar y mantener que la infraestructura eléctrica se encuentra en la comunidad +++ se encuentre en condiciones técnicas óptimas a fin de que se preste el servicio de energía eléctrica bajo las características que le son propias y que al mismo tiempo garanticen la seguridad, integridad y vida de los usuarios.

Por su parte, al existir una relación contractual en la cual una de las partes es el proveedor -la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.- y por otro los usuarios, éstos cuentan con una serie de derechos para recibir la energía eléctrica dentro de los cuales figuran:

* Disponer de forma permanente del suministro contratado.
* Que el voltaje no tenga fluctuaciones fuera de los límites admisibles.
* Que no sucedan frecuentes interrupciones del servicio.
* Que reparen las fallas en el menor tiempo posible.
* Que la distribuidora reciba todo reclamo que usted haga por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. La distribuidora tiene la obligación de informarle el número asignado a su reclamo para su seguimiento.
* Recibir facturas claras y correctas de su consumo de electricidad todos los meses.
* Que la distribuidora publique en los medios de comunicación de mayor circulación, con 48 horas de anticipación, las interrupciones programadas de energía.
* Derecho a ser indemnizado por daños a equipos cuando sea debidamente comprobado, y incumplimiento a las normas técnicas del servicio de distribución: atraso en reconexión, conexión nueva o facturación.

Consecuente con lo anterior, los usuarios al contar con un contrato de suministro se encuentran protegidos por el marco regulatorio sectorial, teniendo el derecho a avocarse a la empresa distribuidora o solicitar un reclamo a la SIGET cuando se deriven de las condiciones técnicas y/o económicas de la prestación del servicio prestado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

1. **MEDIO ELECTRÓNICO PARA REALIZAR Y RECIBIR NOTIFICACIONES**

De conformidad a como fue establecido previamente en el acuerdo N.° E-1076-2020-CAU y con base en el artículo 99 de la LPA, por razones de seguridad ocupacional, y a la vez, obtener celeridad en el procedimiento con el uso de medios electrónicos que permite la LPA, es procedente instruir a las partes que como medio prioritario para recibir notificaciones señalen una dirección de correo electrónico. En caso de no contar con dicho medio, las notificaciones serán realizadas en la dirección física señalada, considerando las limitantes de movilidad generadas por la pandemia.

De igual manera, se les hace saber que las respuestas relacionadas con el presente procedimiento pueden ser enviadas en tiempo y forma a la dirección de correo electrónico: acuerdoscau@siget.gob.sv

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, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Determinar que en razón de la competencia de la SIGET, en cuanto a los usuarios que firmaron los reconocimientos de obligación y acuerdo de pago a plazos, esta institución no puede pronunciarse sobre documentos privados válidamente celebrados, ni pronunciarse sobre los derechos adquiridos con base en los mismos, pues implicaría extralimitar las atribuciones conferidas a la SIGET por ley.
	2. Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. con los usuarios que únicamente firmaron una carta simple, en la cual manifiestan estar conscientes de existir un monto adicional el cual se refleje en la factura y cancelarlo, tiene la obligación de cumplir con las formalidades llevadas a cabo para la suscripción del acuerdo de carácter privado firmado con el resto de usuarios o, caso contrario, apegarse a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
	3. Declarar sin lugar los argumentos de los usuarios de la comunidad +++ por no haberse presentado ninguna prueba que respaldara su posición sobre que no se involucraron en las negociaciones que se realizaron con DELSUR, S.A. de C.V. y que éstas fueron acordadas con unos delincuentes y/o que fueron obligados a suscribir los mencionados reconocimientos de deuda.
	4. Reiterar que los usuarios de comunidad +++ en caso de originarse un diferendo con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. relacionado a la prestación del servicio de energía eléctricos, se encuentran habilitados para interponer el reclamo respectivo en esta sede.
	5. Notificar este acuerdo a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y a todos los usuarios de la comunidad +++ que presentaron un reclamo ante el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente