**ACUERDO N.° E-0456-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día diecinueve de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día siete de diciembre del año dos mil veinte, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUARENTA Y NUEVE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 49.66) 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-1287-2020-CAU, de fecha diecisiete de diciembre 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 distribuidora y al usuario los días cinco y seis de enero de este año, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día diecinueve de enero de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual argumentó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, por lo cual era procedente el cobro de la energía no registrada. Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los documentos siguientes:

* Ordenes de servicio;
* Lecturas de TPL;
* Información de sellos;
* Copia de facturas;
* Fotografías;
* Memoria de cálculo;
* Censo;
* Verificación de Funcionamiento de Medidor;
* Informe técnico.

Mediante el memorando N.° M-0033-CAU-2021, de fecha veintiuno de enero de este año, 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-0071-2021-CAU, de fecha veintinueve de enero de este año, 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 al señor +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado al señor +++ y a la distribuidora los días dos y tres de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de marzo de este año.

El día dieciocho de febrero de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.  Por su parte, el señor +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0205-2021-CAU, de fecha diez de marzo de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida al usuario y 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 el día quince de marzo de este año.

Por medio de memorando de fecha doce de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0074-CAU-21 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 el análisis de la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que existió una alteración de la acometida de servicio eléctrico consistente en la conexión de un conductor eléctrico, realizando la función de un “puente eléctrico”, entre la fase de entrada y la fase de salida del equipo de medición, lo que provocó que dicho equipo no registrará toda la carga instalada en el inmueble del señor +++, siendo éstas las siguientes:

+++

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria, la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico del suministro en referencia; dicha prueba se presenta en la fotografía n.° 2, en ésta se puede observar claramente la existencia de un conductor eléctrico que une los cables de fase de entrada y salida del equipo de medición. Condición que impedía el registro total de la energía demandada en el suministro bajo estudio.

Dentro de ese contexto, las pruebas fotográficas proporcionadas por CAESS más el resultado del análisis realizado al histórico de consumo registrado en el suministro, conlleva a establecer que en el suministro en referencia existió una condición irregular que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica […]”.

Recálculo de la energía no registrada:

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

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición +++, correspondiente a los meses de junio, julio y agosto del 2020, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC +++**, un consumo mensual promedio de **158.00 kWh**.
* El período a recuperar por parte de CAESS, por una energía no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 71 días, debido que la empresa distribuidora pudo determinar el inicio de la condición irregular, tiempo de recuperación que se encuentra dentro de lo regulado 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 consumida y no registrada que CAESS tiene derecha a recuperar en el período comprendido entre el 4 de agosto hasta el 14 de octubre del 2020, equivalentes a 71 días, que en este caso corresponde a un total de **303.00 kWh**, equivalente a la cantidad de **cuarenta y ocho 37/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 48.37) IVA incluido** […]”.

Dictamen:

“[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico que consistió en la conexión de un conductor eléctrico entre la fase de entrada y la de salida del equipo de medición, lo cual permitió que en el servicio bajo análisis no se registrara toda la energía consumida en el inmueble.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de cuarenta y nueve 66/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 49.66), IVA incluido, correspondiente a 305 kWh, que CAESS ha efectuado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++, a nombre del señor +++.
3. Debido que el cobro objeto de reclamo no ha sido cancelado por el usuario, CAESS deberá anular dicho cargo, y emitir uno nuevo por la cantidad de cuarenta y ocho 37/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 48.37) IVA incluido, correspondiente a 303 kWh, de acuerdo con el recálculo efectuado por el CAU, en concepto de Energía No Registrada; más los respectivos intereses de conformidad con 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-0332-2021-CAU, de fecha diecinueve de abril de este año, se remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y al señor +++ copia del informe técnico N.° IT-0074-CAU-21 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 señor +++ el día veintidós de abril de este año, por lo que el plazo finalizó el día seis de mayo del mismo año.

El día treinta de abril de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al informe técnico rendido por el CAU. Por su parte, el señor +++ no presentó documentación para ser analizada.

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. **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-0074-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria, la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico del suministro en referencia; dicha prueba se presenta en la fotografía n.° 2, en ésta se puede observar claramente la existencia de un conductor eléctrico que une los cables de fase de entrada y salida del equipo de medición. Condición que impedía el registro total de la energía demandada en el suministro bajo estudio.

Dentro de ese contexto, las pruebas fotográficas proporcionadas por CAESS más el resultado del análisis realizado al histórico de consumo registrado en el suministro, conlleva a establecer que en el suministro en referencia existió una condición irregular que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0074-CAU-21 que existió una condición irregular consistente en una conexión tipo puente entre la fase de la acometida de la distribuidora y la fase del lado de la carga del suministro, la cual impidió que una parte de la energía eléctrica consumida fuera registrada por el equipo de medición.

En ese sentido, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular que 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 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 debido a las particularidades del caso, es válido utilizar el método del historial de registros de consumo, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Debido a lo anterior, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El historial de registros de lecturas de consumo comprendido entre los meses de junio a agosto de dos mil veinte.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada de 71 días, comprendido del cuatro de agosto al catorce de octubre de dos mil veinte.

Con base a lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora puede cobrar la cantidad de CUARENTA Y OCHO 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.37) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al 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 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.
* 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 en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, 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 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-0074-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular consistente en una conexión tipo puente entre la fase de la acometida de la distribuidora y la fase del lado de la carga del suministro,  por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y OCHO 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.37) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al 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-0074-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una conexión tipo puente entre la fase de la acometida de la distribuidora y la fase del lado de la carga del suministro, la cual impidió que una parte de la energía eléctrica consumida fuera registrada por el equipo de medición.
2. Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y OCHO 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.37) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al 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-0074-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente