**ACUERDO N.° E-0323-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día dieciocho de febrero del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días diecisiete y diecinueve de mayo del año dos mil veintiuno, la señora XXX, representante del señor XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS VEINTISÉIS 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 226.67) IVA incluido, en concepto de energía no registrada (ENR) debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
	1. **Prevención**

Mediante el acuerdo N.° E-0478-2021-CAU, de fecha treinta y uno de mayo del dos mil veintiuno, esta Superintendencia previno a la señora XXX para que, en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara  el documento para representar al señor XXX mediante instrumento público o privado con firma del interesado legalizada notarialmente; o bien, que el señor XXX se apersonara en la SIGET y compareciera ante el funcionario competente para instruir el procedimiento.

Dicho acuerdo fue notificado a la señora XXX el día cuatro de junio de dicho año, por lo que el plazo finalizaba el día veintiuno del mismo mes y año.

El día diez de junio de dos mil veintiuno, el señor XXX compareció ante el Jefe del Centro de Atención al Usuario Región Central de la SIGET, a fin de subsanar la prevención indicada en el acuerdo N.° E-0478-2021-CAU, y solicitó que se iniciara el trámite administrativo del reclamo. Asimismo, autorizó a la señora XXX, para que le representara en el procedimiento administrativo ante esta Superintendencia.

* 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0557-2021-CAU, de fecha dieciocho de junio de dos mil veintiuno, 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 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, confirmara realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de junio de dos mil veintiuno, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día seis de julio del mismo año.

El día cinco de julio de dos mil veintiuno, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó la documentación siguiente:

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

Mediante memorando con referencia N.° M-0296-CAU-2021, de fecha seis de julio de dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0643-2021-CAU, de fecha doce de julio de dos mil veintiuno, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día diecinueve de julio del mismo año, por lo que el plazo finalizó el día veintitrés de agosto del citado año.

El día treinta y uno de julio de dos mil veintiuno, la señora XXX presentó dos escritos en los cuales expresó lo siguiente:

“[…] hago constar que, en el historial de pago de CAESS pueden encontrar el consumo histórico, las cifras reflejan la cantidad que normalmente se factura de energía eléctrica en la casa.

Por otro lado, denunciamos que desde que tenemos un proceso legal hacia CAESS hemos recibido llamadas de una empleada de dicha institución, exigiendo que debemos ejercer el pago de los $226.67, consideramos que es nefasto que nos hagan este tipo de llamadas, ya que tenemos proceso legal abierto, y por dicha razón el saldo pendiente esta congelado, además en dichas llamadas nos amaneza *(sic)* que, de no pagar nos cortarán el servicio de energía eléctrica.

Posteriomente a esta denuncia, estamos percibiendo tarifas altísimas de luz en nuestro hogar, cuando anteriormente (hace 3 años) que nuestro consumo es de $14 – 20 dólares, sin embargo ahora vienen recibos de mas de $60, consideramos que es una anomalía y están cobrando luz de manera arbitraria, por lo cual solicitamos una inspección con urgencia (…)

Afirmamos que, nuestras líneas de energía eléctrica están debidamente colocadas, ya que no hemos puesto ninguna línea directa para impedir que la luz sea registrada, de ser así, más de alguna vez los inspectores que han visitado nuestra vivienda nos hubieran reportado el caso.

En nuestra casa sucedió un evento en el cual no hubo energía durante cuatro días, los inspectores vinieron a la casa, revisaron absolutamente TODOS los cables de nuestra vivienda y jamás encontraron nada ilícito, incluso tomaron muestras para verificar si por todos los cables de nuestra casa pasaba energía, esto que comentó también pueden revisarlo en los reportes que CAESS posee. Ese día la inspección se llevó acabo desde el poste donde directamente viene la luz hasta nuestro hogar.

Quiero hacer énfasis en el pésimo servicio que nos presta dicha compañía, ya que siempre tenemos bajones de energía, debido a estos inconvenientes se nos han quemado varios aparatos electrodomésticos en nuestro hogar y lastimosamente no es la primera vez que sucede, hasta el momento jamás nos han respondido por la perdida de estos aparatos (…)

Adjunto una prueba donde me mandaron mensajes por WhatsApp cobrándome el saldo total. Considerándolo como una acción abusiva por parte de ellos, ya que no solo es por llamadas, sino por mensajes de WhatsApp […]”

Por su parte, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0834-2021-CAU, de fecha seis de septiembre del año pasado, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual debía establecer si existió o no la condición irregular atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

En el mismo proveído, se reiteró a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, hasta que esta Superintendencia emitiera un pronunciamiento final, debía abstenerse de exigir el pago de cantidades en concepto de energía no registrada o de intereses por las condiciones irregulares que se le atribuyen; debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que correspondiera.

Asimismo, se recomendó a la señora XXX que interpusiera su reclamo por daños en aparatos eléctricos ante la empresa distribuidora, para que su inconformidad fuera tramitada con base en la normativa aplicable al caso.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de septiembre de dos mil veintiuno.

Mediante memorando de fecha cinco de octubre de dos mil veintiuno, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0204-CAU-21, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) fotografías del suministro y d) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

**Histórico de consumo:**

**Determinación de la existencia de una condición irregular:**

[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad CAESS, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC XXX** se encontró una alteración en la acometida de servicio eléctrico y en el equipo de medición, consistente en la conexión de una línea directa fuera de medición con una medición puntual de corriente de 4.4 amperios, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro, siendo éstas las siguientes:

La sociedad CAESS, también presentó como prueba el acta de condición irregular número XXX, de fecha 19 de abril del 2021, en la cual estableció lo siguiente: “… se encontró irregularidad en tramo oculto de la acometida. Se midió corriente antes del tramo oculto donde ingresa la acometida de 4.4 amperios, y se midió corriente después del tramo oculto en las entradas del medidor de 0.0 amperios, por lo cual se considera que existe diferencia de registro y el consumo de energía eléctrica no se está registrando correctamente…***”*.**

Con base en las pruebas analizadas, y en consideración a los cambios observados en el historial de registros de consumos mensuales del suministro, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria, la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió la conexión de una línea directa, que impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dichas pruebas se presentan en las fotografías n.° 3 y 4.

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

**Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:**

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

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición n.° XXX, correspondiente al período desde el mes de abril hasta septiembre del 2021, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC XXX**, un consumo mensual promedio de **229.5 kWh**.
* El período a recuperar por parte de la sociedad CAESS, por una energía no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 180 días, debido que el mismo no puede ser mayor de seis meses, condición que se encuentra regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* El valor y período arriba señalados, fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el del 21 de octubre del 2020 al 19 de abril del 2021, equivalentes a 180 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de **1,231.00 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **doscientos veintiuno 24/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 221.24) IVA incluido**.

**Dictamen:**

“[…]

* 1. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas ha podido comprobar y demostrar, que en el servicio identificado con el NIC XXX existió una condición irregular, que consistía en una línea directa conectada fuera de medición, lo cual impidió que el equipo de medición registrara el total del consumo demandado en el suministro.
	2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de DOSCIENTOS VEINTISÉIS 67/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 226.67) IVA incluido, correspondiente a un consumo de 1,22.00 kWh, que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía no Registrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX, a nombre del señor XXX.
	3. De conformidad al recálculo efectuado por el CAU, la sociedad CAESS debe cobrar en el suministro con el NIC XXX, la cantidad de doscientos veintiuno 24/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 221.24) IVA incluido, más sus respectivos intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el 2021, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de 1,231 kWh. […]”.
	4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1019-2021-CAU, de fecha quince de octubre de dos mil veintiuno, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0204-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 las partes el día veintiuno del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó el día cinco de noviembre de dicho año.

El día veinticinco de octubre del año pasado, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0204-CAU-21.

Los días treinta y uno octubre y ocho de noviembre del dos mil veintiuno, la señora XXX, actuando en la calidad antes indicada, expresó mediante correo electrónico lo siguiente:

* Su inconformidad sobre el contenido del informe técnico y el cálculo por energía no registrada, pues considera que las fotografías no reflejan ninguna anomalía en el suministro.

* Atribuye al personal de la distribuidora la condición irregular en el suministro y detalla que no le informaron del hallazgo durante la inspección.
* Durante 3 años ha pagado valores máximos de quince dólares, por lo que considera que el cobro por energía no registrada es excesivo.

* Ha sufrido daños en equipos eléctricos vinculados con interrupciones, los cuales no han sido resueltos por la distribuidora.
* La distribuidora se encuentra realizando gestiones de cobro administrativo por el monto en concepto de energía no registrada.
	1. **Ampliación de informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-1334-2021-CAU, de fecha trece de diciembre de dos mil veintiuno, se comisionó al CAU para que rindiera una ampliación del informe técnico N°. IT-0204-CAU-21 a fin de analizar la procedencia o no de los argumentos planteados por la señora XXX los días treinta y uno de octubre y ocho de noviembre del mismo año. Dicho acuerdo fue notificado a las partes del día dieciséis del mismo mes y año.

Mediante memorando de fecha veinticuatro de enero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0017-CAU-22, en el cual concluyó lo siguiente:

“[…]

* 1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la usuaria final como también por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2021.
	2. Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue presentada por ambas partes a lo largo del proceso de investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por la señora XXX, en contra de CAESS, se establece que los argumentos presentados por la señora XXX relacionados con el dictamen presentado por el CAU en el informe técnico N.° IT-0204-CAU-21, no son aceptables.
	3. De acuerdo con la investigación realizada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, se determina que en el suministro bajo estudio existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico, lo que impidió el registro correcto del consumo de energía eléctrica demandado por la carga eléctrica en dicho suministro.
	4. Por lo anterior, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar el monto establecido en el informe técnico IT-0204-CAU-21 por la cantidad de Doscientos Veintiuno 24/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 221.24) IVA incluido, 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 2021. […]”.
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 EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2021.**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **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 XXX**

En los informes técnicos N.° IT-0204-CAU-21 y N.° IT-0017-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

* Informe técnico N.° IT-0204-CAU-21:

“[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad CAESS, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC XXX** se encontró una alteración en la acometida de servicio eléctrico y en el equipo de medición, consistente en la conexión de una línea directa fuera de medición con una medición puntual de corriente de 4.4 amperios, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro (…)

Con base en las pruebas analizadas, y en consideración a los cambios observados en el historial de registros de consumos mensuales del suministro, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria, la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió la conexión de una línea directa, que impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dichas pruebas se presentan en las fotografías n.° 3 y 4.

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

* En el informe técnico N.° IT-0017-CAU-22, en el cual se abordan los argumentos planteados por la señora XXX, se estableció lo siguiente

[…]

1. según las fotografías enviadas y tomadas de mi vivienda de la parte trasera, no reflejan ninguna anomalía nunca ha habido ningún inconveniente en mi hogar, jamás he tenido claves ocultas en mi casa.

**Opinión del CAU**

En el informe técnico N.° IT-0204-CAU-21 se extrajeron las siguientes fotografías presentadas por la sociedad CAESS, mediante las cuales se demostró que en el suministro identificado con el **NIC XXX** se encontró una alteración en la acometida de servicio eléctrico y en el equipo de medición número XXX, consistente en la conexión de una línea directa fuera de medición con una medición puntual de corriente de 4.4 amperios, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro, a continuación se detalla la secuencia de la condición irregular encontrada (…) En respuesta al argumento presentado por la señora XXX, donde menciona que las fotografías no reflejan ninguna anomalía, el CAU considera que efectivamente existió una condición irregular, ya que, como se puede observar en las fotografías, se tiene una línea fuera de medición con una medición puntual de corriente de 4.4 amperios que no estaba siendo registrada por el equipo de medición (…)

1. si el cobro de “energía no consumida” se está realizando mediante daros históricos en 6 meses yo no he consumido $226.67 dólares, no me parece lógico que digan que yo en 6 meses según datos históricos les debo $226.67, ya que simplemente multiplicamos 15 dólares por 6 y da un resultado de 90 dólares, son más de 100 dólares de diferencia lo que están queriendo que pague.

**Opinión del CAU**

El método utilizado para el cálculo de la energía no registrada utilizado tanto por la empresa CAESS como por el CAU ha sido con base en lo establecido en el artículo 5.2 letra a) del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, debido que dicha disposición establece que la energía no registrada se calculará sobre la base del historial de registros mensuales correctos del consumo del suministro del usuario final.

Dado a lo anterior, se establece que el cálculo de le energía consumida y no facturada en el suministro con **NIC XXX** debido a una condición irregular, asociado al período del 21 de octubre del 2020 al 19 de abril del 2021, se ha realizado con base en la normativa vigente establecida por SIGET. Dicho cálculo fue realizado con base en el promedio del registro de lecturas de consumo de energía eléctrica (…)

1. CAESS nos brinda un pésimo servicio de energía eléctrica, incluso se me han quemado varios aparatos electrodomésticos y nunca me han respondido por ninguno. He realizado reclamos por estos apagones que han dañado mis equipos y jamás he recibido respuesta.

**Opinión del CAU**

El CAU es de la opinión que este argumento presentado por la señora XXX no tiene relación con la condición irregular encontrada por personal de CAESS en la inspección realizada con fecha 19 de abril del 2021 en el suministro eléctrico con **NIC XXX**. Sin embargo, se considera que la usuaria está en su derecho de interponer reclamos ante la SIGET por mala calidad del servicio eléctrico y por daños a equipos para iniciar los procedimientos administrativos correspondientes de acuerdo con las normativas de calidad y compensación por daños a equipos vigentes (…)

1. debido a la interrupción del servicio eléctrico con fecha 13 de septiembre del 2021 en el suministro con NIC XXX, causado por un accidente en la carretera troncal del norte, la usuaria solicita una constancia de dicho evento para ser presentada en el Ministerio de Trabajo.

**Opinión del CAU:**

El CAU es de la opinión que este argumento presentado por la señora XXX no tiene relación con la condición irregular encontrada por personal de CAESS en la inspección realizada con fecha 19 de abril del 2021 en el suministro eléctrico con **NIC XXX**. Sin embargo, se considera que la usuaria está en su derecho de solicitar dicha información ante la empresa distribuidora o ante SIGET (...)

1. La usuaria menciona que ha recibido llamadas de parte de CAESS cobrándole la energía no facturada por un monto de $226.67, algo que no deberían hacer ya que está en proceso el reclamo interpuesto.

**Opinión del CAU:**

Con respecto a este argumento, el CAU hace referencia de la normativa de Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliega Tarifario del año 2021, que en su artículo 36 establece lo siguiente:

“… Cuando el reclamo se encuentre relacionado con una condición irregular, el cobro en concepto de 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. En estos casos, la distribuidora deberá indicar expresamente al usuario en el aviso de cobro, su derecho a poder interponer su reclamo o consulta ante la SIGET…”

También, se trae a cuenta lo contenido en la parte resolutiva del acuerdo N.° E-0557-2021-CAU, letra c), donde establece lo siguiente:

“…c) Instruir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., que hasta que esta Superintendencia emita un pronunciamiento final, se abstenga de cobrar la cantidad de DOSCIENTOS VEINTISÉIS 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 226.67) IVA incluido, debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación que corresponda…”

Con base en lo anterior, el CAU establece que los cobros realizados vía telefónica por la sociedad CAESS por un monto de $226.67 en concepto de energía consumida y no facturada a la señora XXX, sin tener un dictamen final de SIGET, son improcedentes; por consiguiente, la empresa distribuidora debe de acatar las disposiciones establecidas en el marco regulatorio y abstenerse de realizar llamadas telefónicas a la señora XXX con el objetivo de efectuar el cobro de ENR.

Finalmente, después de analizar los argumentos presentados por la señora XXX se establece lo siguiente:

* El CAU fundamentó su análisis en las pruebas presentadas y en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final (acuerdo N.° 283-E-2011).
* El CAU actúa de forma objetiva, ya que el fin de éste es verificar si los argumentos presentados por la usuaria como también por la empresa distribuidora son o no aceptables. Esto con el fin de resolver la problemática que la usuaria final como la empresa distribuidora plantean en los mismos.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta a los argumentos presentados por la señora XXX, con fechas 31 de octubre y 8 de noviembre del 2021, el CAU opina que los argumentos presentados por la usuaria final, relacionados con el dictamen establecido en el informe técnico **N.° IT-0204-CAU-21**, no son aceptables por las consideraciones antes expuestas. […]

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa conectada en la acometida antes del equipo de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2021 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En cuanto a lo argumentado por la señora XXX, el CAU estableció que la condición irregular fue debidamente comprobada con las pruebas analizadas y, en cuanto al valor de energía consumida que no fue registrada, determinó que el cálculo se basó en el historial y patrón de consumo, lo cual brinda un dato más certero de la energía consumida en el inmueble, independientemente de los equipos y su uso diario.

Respecto a las incidencias en el servicio eléctrico reportadas por la usuaria, advirtió que no es pertinente efectuar un análisis de dichos argumentos, por corresponder los hechos descritos a un período de tiempo diferente al de la condición irregular, por lo que no tiene relación con el período de recuperación de energía no registrada comprendida entre los días 21 de octubre de 2020 y 19 de abril de 2021.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU validó el método de registro histórico de consumos, sin embargo, el CAU consideró que debe corregirse el período utilizado, para obtener un valor más cercano al uso promedio diario.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo tomando en cuenta los factores siguientes:

* El historial de registros de lecturas de consumo de los meses de abril a septiembre de 2021.
* El período de recuperación de energía que comprende del veintiuno de octubre del año dos mil veinte hasta el diecinueve de abril de dos mil veintiuno.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS VEINTIUNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 221.24) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

**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 usuaria, 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 la usuaria 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, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
	+ Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria 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 XXX.

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 a la usuaria 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 su existencia, la usuaria final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 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 los informes técnicos N.° IT-0204-CAU-21 e IT-0017-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX, se comprobó la condición irregular consistente en la conexión de una línea directa conectada en la acometida antes del equipo de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS VEINTIUNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 221.24) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

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 en los informes técnicos N.° IT-0204-CAU-21 e IT-0017-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular que consistió en la conexión de la conexión de una línea directa conectada en la acometida antes del equipo de medición, por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada.
2. Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS VEINTIUNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 221.24) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0204-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora XXX, representante del señor XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. adjuntando el informe técnico N.° IT-0017-CAU-22.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente