**ACUERDO N.° E-0808-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintiuno de abril del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día seis de septiembre de dos mil veintiuno, el señor XXX, en representación de la señora XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA Y DOS 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 542.08) IVA incluido, 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 XXX.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0916-2021-CAU, de fecha veintidós de septiembre del año 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 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 realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintisiete de septiembre de dos mil veintiuno, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día once de octubre del mismo año.

El día ocho de octubre del año 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.
* Archivo de descarga de TPL.
* Histórico de facturación.
* Fotografías.
* Memoria de cálculo.
* Censo.
* Acta de inspección.
* Informe técnico.

Mediante memorando con referencia N.° M-0508-CAU-21, de fecha trece de octubre de dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-1071-2021-CAU, de fecha veinticinco de octubre del año 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 veintinueve del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó el día treinta de noviembre del mismo año.

El día veintiséis de noviembre de dos mil veintiuno, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1345-2021-CAU, de fecha catorce de diciembre del año dos mil veintiuno, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera 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.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete del mismo mes y año.

El día diecinueve de enero del presente año, el CAU remitió el memorando N.° CAU-0050-22-KA, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1345-2021-CAU, con base en el siguiente fundamento:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar sí, en el suministro de referencia, la condición que describe la empresa distribuidora afectó o no el correcto registro del consumo de energía eléctrica […]”.

Por medio del acuerdo N.° E-0245-2022-CAU de fecha nueve de febrero de este año, se prorrogó hasta el veintiuno de febrero de los corrientes, el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1345-2021-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintiuno y veintidós de febrero de este año.

Por medio de memorando de fecha diecisiete de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0041-CAU-22, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, 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 existencia de una 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 en la categoría de tarifa residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales, la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición. Dicha condición provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble, el cual, comparte el servicio de vivienda y pizzería (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria que permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en conexiones tipo “línea directa”, es decir, existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico; dicha prueba se presenta en las fotografía n**.° 2,** en esta se puede observar claramente la existencia de las conexiones realizadas en la acometida eléctrica; asimismo, en las fotografías n.° 3 y 4 se muestran las diferencias de las lecturas de la corriente eléctrica, antes y después de la línea directa, en el conductor de servicio que alimenta al suministro del usuario final; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro. […]

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 c) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* Se tomó en consideración un consumo mensual de 320 kWh, obtenido del cálculo a través del método de carga no medida o registrada en el suministro identificado con NIC XXX.
* El período a recuperar por parte de CAESS por una energía no registrada se determina que debe limitarse a 180 días; este período se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está 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 consumida y no registrada que CAESS tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 5 de febrero hasta el 4 de agosto del 2021, equivalentes a 180 días, que corresponde a un total de **1,921 kWh**, equivalente a la cantidad de **trescientos sesenta y nueve 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 369.05) 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 en la acometida del servicio eléctrico, lo cual permitió que en el servicio identificado con el **NIC XXX** 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 **quinientos cuarenta y dos 08/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 542.08), IVA incluido**, correspondiente a **2,751 kWh**,que CAESS ha efectuado en concepto de **Energía Consumida y No Registrada** en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC XXX**, a nombre del señor XXX.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad CAESS debe cobrar en concepto de energía consumida y no registrada el equivalente a **1,921 kWh,** que corresponde a la cantidad de **trescientos sesenta y nueve 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 369.05)** **IVA incluido, 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. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0460-2022-CAU, de fecha siete de marzo de este año, se remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y al señor XXX copia del informe técnico N.° IT-0041-CAU-22 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.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días diez y once del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinticuatro y veinticinco de marzo del mismo año.

El día veintiuno de marzo del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el señor XXX 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 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**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0041-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión en la categoría de tarifa residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales, la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición. Dicha condición provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble, el cual, comparte el servicio de vivienda y pizzería (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que CAESS cuenta con la evidencia necesaria que permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en conexiones tipo “línea directa”, es decir, existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico; dicha prueba se presenta en las fotografía n**.° 2,** en esta se puede observar claramente la existencia de las conexiones realizadas en la acometida eléctrica; asimismo, en las fotografías n.° 3 y 4 se muestran las diferencias de las lecturas de la corriente eléctrica, antes y después de la línea directa, en el conductor de servicio que alimenta al suministro del usuario final; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0041-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa conectada 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.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en censo de carga debido a que dicho promedio no refleja el consumo de los equipos que se encontraban conectados fuera de medición (dos cámaras refrigerantes) en el suministro.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el método de la carga no medida, tomando en cuenta los factores siguientes:

* El valor de la corriente medida en la línea directa de 8.9 amperios.
* Las horas uso de los equipos eléctricos con un ciclo diario de funcionamiento de 10 horas.
* El período de recuperación de energía que comprende del cinco de febrero hasta el cuatro de agosto de dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.05) 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 2021.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por 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 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 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 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 su existencia, el usuario 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 el informe técnico N.° IT-0041-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.05) 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 el informe técnico N.° IT-0041-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en línea eléctrica en derivación conectada en la acometida eléctrica que ingresaba a la vivienda, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
  2. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.05) 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.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0041-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente