**ACUERDO N.° E-1748-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día trece de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día tres de enero del presente año, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTINUEVE 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,529.35) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica del 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-0157-2022-CAU, de fecha uno de febrero de este año, esta Superintendencia 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 proveído, 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 otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y a la XXX los días siete y ocho de febrero del citado año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiuno de febrero de este año, la XXX, presentó un documento privado con firma legalizada ante notario, por medio del cual autorizó al XXX, para que la represente en el presente procedimiento.

Ese mismo día, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., solicitó prórroga de cinco días hábiles para presentar la documentación requerida. El día uno de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que el cobro realizado era procedente y anexó la documentación siguiente:

* Órdenes de servicio
* Lecturas TPL
* Información de sellos
* Fotografías
* Memoria de cálculo
* Censo
* Informe técnico
* Prueba de verificación a medidor.

Mediante memorando con referencia N.° M-0218-CAU-22, de fecha diez de marzo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0603-2022-CAU, de fecha veintitrés de marzo de este año, 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 la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y la XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado al representante de la usuaria y a la distribuidora los días veintiocho y veintinueve de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de mayo del citado año.

Las partes intervinientes no hicieron uso del derecho de defensa otorgado en el referido acuerdo.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0985-2022-CAU, de fecha diecisiete de mayo de este año, esta Superintendencia determinó que el Centro de Atención al Usuario (CAU), en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, debía rendir un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada e interés por condición irregular, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año dos mil veintiuno.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinte de mayo de este año.

Por medio de memorando de fecha quince de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0204-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 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 condición irregular, relacionada con la alteración de la acometida de servicio eléctrico mediante la unión del conductor de la fase A de suministro con el conductor de la fase A de carga, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro, siendo éstas las siguientes:

(…) 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 una conexión no autorizada en la acometida del suministro, consistente en la unión del conductor de la fase A de suministro con el conductor de la fase A de carga, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dichas pruebas se presentan en las fotografías n.° 1, y 3.

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 la usuaria […]”.

Recálculo efectuado por el CAU:

(…) 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.° 96935956**, correspondiente a los meses desde diciembre del 2020 hasta abril del 2021, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC XXX**, un consumo mensual promedio de **1,793 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 3 de junio hasta el 30 de noviembre 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 **7,076 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **un mil quinientos veintitrés 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,523.87), IVA incluido**.

Dictamen:

[…]

1. El CAU 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, consistente en un puente eléctrico a través de la unión de la fase “A” de la fuente y la carga, 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 **mil quinientos veintinueve 35/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,529.35) IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **7,339 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 de la señora XXX.
3. De conformidad con el recálculo efectuado por el CAU, la sociedad CAESS debe cobrar en el suministro con el **NIC XXX**, la cantidad de **mil quinientos veintitrés 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,523.87), IVA incluido**, en concepto de Energía no Registrada 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 **7,076 kWh** […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1311-2022-CAU de fecha veinticuatro de junio de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0204-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 las partes el día veintinueve de junio de este año, por lo que el plazo finalizó, el día doce de julio del presente año.

El día catorce de julio de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que estaba de acuerdo con el informe técnico N.° IT-0204-CAU-22. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para que fuera 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**

En el informe técnico N.° IT-0204-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

“[…] 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 condición irregular, relacionada con la alteración de la acometida de servicio eléctrico mediante la unión del conductor de la fase A de suministro con el conductor de la fase A de carga, 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 una conexión no autorizada en la acometida del suministro, consistente en la unión del conductor de la fase A de suministro con el conductor de la fase A de carga, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dichas pruebas se presentan en las fotografías n.° 1, y 3.

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 la usuaria […]”.

En cuanto a la señora XXX, debe señalarse que no presentó documentación adicional para ser analizada.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0204-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida mediante una conexión de puente eléctrico a través de la unión de la fase “A” de la fuente y la carga, 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 validó el método basado en el historial de consumo, pero modificó el periodo de recuperación utilizado para el cálculo.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El registro histórico de consumo correspondiente a los meses de diciembre del año 2020 hasta abril del año 2021.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del 3 de junio al 30 de noviembre del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU estableció que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTITRÉS 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,523.87) 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. **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 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, 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 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, 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-0204-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 un puente eléctrico en la fase A (entre las líneas de la carga y la acomedida) del suministro.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTITRÉS 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,523.87) 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-0204-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó una condición irregular consistente en la alteración de la acometida mediante una conexión de puente eléctrico a través de la unión de la fase “A” de la fuente y la carga, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
  2. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL QUINIENTOS VEINTITRÉS 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,523.87) 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-0204-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente