**ACUERDO N.° E-1971-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veinticinco de octubre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciocho de marzo del presente año, el señor +++, conocido por +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO SESENTA 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 160.41) 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 +++.

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-0681-2022-CAU, de fecha cinco de abril 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.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días dieciocho y diecinueve de abril de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dos de mayo del mismo año.

El día cuatro de mayo del presente año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que el cobro realizado era procedente y adjuntó la documentación siguiente:

* Órdenes de servicio.
* Lecturas de TPL.
* Fotografías.
* Memoria de cálculo.
* Censo.
* Informe técnico.
* Verificación de medidor.

Mediante memorando con referencia N.° M-0399-CAU-2022, de fecha cinco de mayo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-1083-2022-CAU, de fecha treinta y uno de mayo 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 el usuario presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día tres de junio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día uno de julio del mismo año.

El día cuatro de julio de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantiene los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1404-2022-CAU, de fecha nueve de julio del presente año, se comisionó al CAU para que rendiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular en 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 las partes el día trece de julio de este año.

Por medio de memorando de fecha quince de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0290-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 +++** se encontró una condición irregular, relacionada con la conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro (…).

+++

La sociedad CAESS, también presentó como prueba la orden de servicio número +++ de fecha 21 de febrero del 2022, en la cual estableció lo siguiente: “… se procedió a ejecutar el cambio de medidor por irregularidad…”. Lo anterior se puede observar en el siguiente extracto:

+++

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 consistente en la conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dicha prueba se presenta en las fotografías n.° 1, 2 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 el usuario […]”.

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.° +++**, correspondiente a los meses desde abril hasta septiembre del 2021, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC +++**, un consumo mensual promedio de **213.27 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, para este caso el período a recuperar es de 112 días.
* El valor del consumo promedio mensual y el período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, en el período de recuperación comprendido entre el 1 de noviembre del 2021 hasta el 21 de febrero del 2022; por lo tanto, de acuerdo a dicho recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, se establece que es aceptable el monto facturado por CAESS, correspondiente a la cantidad de **ciento sesenta 41/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 160.41) IVA incluido,** equivalente a una energía no registradade **730 kWh**.

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 +++** existió una condición irregular, consistente en la conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro.
2. Con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es procedente el cobro por el monto de **ciento sesenta 41/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 160.41) IVA incluido**, equivalente **730 kWh**, que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía no Registrada en el suministro identificado con el **NIC +++**, a nombre del señor +++. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar los intereses correspondientes por la energía no registrada de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022 […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1677-2022-CAU, de fecha veintiséis de agosto del presente año, se remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y al usuario copia del informe técnico N.° IT-0290-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 uno y dos de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó en el mismo orden los días diecinueve y veinte del mismo mes y año.

El día ocho de septiembre de este año, el usuario presentó un escrito por medio del cual manifestó su desacuerdo con el informe técnico N.° IT-0290-CAU-22 rendido por el CAU, debido a que el equipo de medición dejó de funcionar el día doce de noviembre del año pasado, dicho incidente fue reportado a la distribuidora, pero no tuvo respuesta, por lo que contrató un electricista quien realizó una línea directa. Sin embargo, considera que la cantidad cobrada por la distribuidora no representa el consumo real del inmueble.

El día veinte de septiembre de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó su conformidad con el informe técnico N.° IT-0290-CAU-22.

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 2022.**

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 +++**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0290-CAU-22, 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 +++** se encontró una condición irregular, relacionada con la conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, 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 consistente en la conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dicha prueba se presenta en las fotografías n.° 1, 2 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 el usuario […]”.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0290-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en la conexión de la fase A y B de manera directa y fuera de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.

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 2022 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**

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de CIENTO SESENTA 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 160.41) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

**2.1.3. Respecto a lo argumentado por el usuario**

El usuario manifestó su inconformidad con lo determinado en el informe técnico N.° IT-0290-CAU-22, por considerar que el monto cobrado por la distribuidora no representa el consumo real del inmueble, y que manipuló el equipo de medición debido a que presentaba fallas las cuales fueron reportadas a la distribuidora sin que se realizara ninguna mejora en el suministro.

Sobre este argumento, corresponde indicar que en la investigación del reclamo se constató la existencia de una conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, lo cual ocasionaba que no se registrara la energía consumida en el inmueble.

En cuanto al método de cálculo utilizado para determinar la ENR basado en las lecturas mensuales recientes y correctas comprendidas entre los meses de abril a septiembre del 2021, el CAU determinó que está definido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, por lo tanto, es el método idóneo para calcular el monto de la energía que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora.

Por dicha razón lo argumentado por el señor +++, conocido por +++ no es procedente.

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. **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, 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 +++.

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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0290-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 +++ se comprobó la condición irregular consistente en la conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SESENTA 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 160.41) 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 2022.

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-0290-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una consistente en la conexión de las fases A y B de manera directa y fuera de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.
2. Determinar que el cobro realizado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por la cantidad de CIENTO SESENTA 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 160.41) 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 2022, es procedente.
3. Notificar este acuerdo al señor +++, conocido por +++ y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente