**ACUERDO N.° E-2254-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintidós de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticinco de julio del presente año, el señor XXX, apoderado especial de la señora XXX, titular del suministro identificado con el NIC XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 358.96) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-1600-2022-CAU, de fecha diecisiete de agosto de este año, 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 la distribuidora y al apoderado de la usuaria los días veintidós y veintitrés de agosto del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cinco de septiembre del presente año.

El día cinco de septiembre de este año, 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.
* Histórico de facturación.
* Memoria de cálculo.
* Censo.
* VFM.
* Resguardo de medidor.
* Informe técnico; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0887-CAU-22, de fecha ocho de septiembre del presente año, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1807-2022-CAU, de fecha veintidós de septiembre del presente 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 las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintisiete de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinticinco de octubre del presente año.

El día veintisiete de octubre de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintiuno de noviembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, 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:

XXX

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 del servicio eléctrico, antes del equipo de medición; condición que, según criterio de CAESS, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble; siendo estas las siguientes:

XXX

(…)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en la fotografía n.° 3 se observa que en la línea de la fase de la acometida de suministro eléctrico se encontró conectada una línea directa la cual ingresaba a la vivienda por el techo sin pasar por el registro del medidor; asimismo, mediante la fotografía n.° 4 se observa que existía un flujo de corriente en la línea fuera de medición, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular, por lo cual el equipo de medición no estaba registrando toda la energía demanda en el inmueble.

Sobre lo anterior es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que la línea estaba conectada en la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición, por lo que se concluye que estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° 95581699.**

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 imputable al usuario consistente en una “línea directa”, es decir, existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico, dicha prueba se presenta en la fotografía n**.° 3**; así como en el aumento de los consumos, luego de la corrección de la condición irregular, detallados en la gráfica n.° 1; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro. […]””

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 CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* Se tomó en consideración un consumo promedio mensual de **135.82 kWh**, obtenido del historial de consumo registrado en el suministro identificado con **NIC XXX** entre el 26 de julio y el 25 de octubre de 2022.
* El período a recuperar por parte de CAESS de una energía no registrada debe limitarse a 180 días; este período se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* El valor en concepto de energía y el período arriba señalado 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 31 de diciembre de 2021 hasta el 29 de junio del 2022, equivalentes a 180 días, que corresponde a un total de **389 kWh**, equivalente a la cantidad de **ochenta y seis 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 86.63) 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 condición irregular relacionada con una alteración en la acometida del suministro 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 **trescientos cincuenta y ocho 96/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 358.96), IVA incluido**, correspondiente a **1,560 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 de la señora 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 **389 kWh,** que corresponde a la cantidad de **ochenta y seis 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 86.63)** **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 2022. […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1807-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° XXX 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 veinticuatro de noviembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día ocho de diciembre del presente año.

Los días cinco y ocho de diciembre de este año, el señor XXX, apoderado de la señora XXX y la sociedad CAESS, S.A. de C.V. respectivamente, presentaron escritos por medio del cual se adhirieron al contenido del informe técnico N.° XXX.

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 XXX**

El CAU en el informe técnico N.° XXX, 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 del servicio eléctrico, antes del equipo de medición; condición que, según criterio de CAESS, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble; siendo estas las siguientes: (…)

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 imputable al usuario consistente en una “línea directa”, es decir, existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico, dicha prueba se presenta en la fotografía n**.° 3**; así como en el aumento de los consumos, luego de la corrección de la condición irregular, detallados en la gráfica n.° 1; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro. […]”.

Por su parte, el señor XXX, apoderado de la señora XXX, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en la corriente instantánea medida, debido que existe un historial reciente de registros mensuales correctos del consumo posterior a la normalización del suministro.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registros mensuales de consumo, utilizando los criterios siguientes:

* El consumo registrado correspondiente a los meses de julio a octubre del presente año.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del treinta y uno de diciembre del dos mil veintiuno al veintinueve de junio de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y SEIS 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 86.63) 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 2022.

* 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 a la usuaria, 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 las partes, 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, 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 2022 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.° XXX, 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 una 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 OCHENTA Y SEIS 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 86.63) 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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET y el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, se informa que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° XXX, 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 una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, 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 OCHENTA Y SEIS 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 86.63) 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.

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

1. Hacer saber a las partes que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.
2. Notificar este acuerdo al señor XXX, apoderado especial de la señora XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente