**ACUERDO N.° E-0434-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día dos de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintitrés de diciembre del año pasado, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS CATORCE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 414.00) 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-0047-2023-CAU, de fecha diecisiete de enero 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 las partes el día veinte de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día tres de febrero del mismo año.

El día seis de febrero de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-0047-2023-CAU.

El día nueve del mismo mes y año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante el memorando N.° M-0097-CAU-2023, de fecha trece de febrero de este año, el CAU informó 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-0160-2023-CAU, de fecha diecisiete de febrero 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 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.

Dicho acuerdo fue notificado el día veintidós de febrero de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintidós de marzo del mismo año.

El día trece de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

**c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintiséis de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0111-CAU-23, 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 conexión de una línea directa fuera de medición, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro, siendo éstas las siguientes:

La sociedad CAESS, también presentó como prueba las órdenes de servicio número 21520269 de fecha 1 de diciembre del 2022, en la cual estableció lo siguiente: “… se encontró condición irregular línea conectada en forma directa a 120 voltios conectada sobre el techo la cual pasa sobre las duralitas …” (…)

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 acometida de servicio eléctrico se encuentra conectada una línea directa, la cual se dirige hacia el interior del inmueble, condición que impidió que el equipo de medición instalado en el suministro identificado con el **NIC xxx** registrara correctamente la energía demandada en el inmueble.

Es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo registrar una lectura de corriente en la línea directa fuera de medición y determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional a 120 voltios, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que existía un conductor conectado directamente a la acometida del suministro 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.° xxx. (…)

Con base en las pruebas analizadas, y en consideración a los cambios observados en el historial de registros de consumos mensuales del suministro, que se detalla en la gráfica n.° 1, 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 una línea directa fuera de medición en la acometida principal del suministro, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dicha prueba se presenta en la fotografía n.° 3. […]

Análisis de los argumentos de la usuaria

Conforme con la información que fue provista por la señora xxx, en su reclamo interpuesto ante el CAU menciona que compró la vivienda en septiembre del 2021, para lo cual presentó ante SIGET con fecha 22 de abril del 2023 copia de la escritura de compra y venta de dicho inmueble (…)

(…) la señora xxx escrituró la vivienda en el mes de septiembre del 2021, lo cual coincide con lo mencionado en el reclamo inicial presentado ante la SIGET, relacionado a que a partir del mes de septiembre de 2021 habita la vivienda donde se encuentra instalado el suministro bajo análisis.

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

* El censo de carga instalada en la vivienda, elaborado por el CAU con fecha 27 de marzo del 2023, lo cual permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC xxx**, un consumo mensual promedio de **163 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; dicho período cumple con las disposiciones reguladas 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 4 de junio al 1 de diciembre del 2022, equivalentes a 180 días, que en este caso corresponde a un total de **875 kWh**, equivalente a la cantidad de **ciento noventa y cuatro 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 194.05) 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 condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx**, relacionada con la conexión de una línea directa fuera de medición, lo cual no permitió que se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **cuatrocientos catorce 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 414.00) IVA incluido**, correspondiente a **1,787 kWh**,que la sociedad CAESS ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** 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 facturada el equivalente a **875 kWh**, que corresponde a la cantidad de **ciento noventa y cuatro 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 194.05) IVA incluido**, más los respectivos intereses, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente. […]

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0160-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0111-CAU-23 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 veintiocho de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día dieciséis de marzo del mismo año.

El día quince de mayo de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0111-CAU-23. Por su parte, la usuaria 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 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.° IT-0111-CAU-23, 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 conexión de una línea directa 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, que se detalla en la gráfica n.° 1, 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 una línea directa fuera de medición en la acometida principal del suministro, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro. Dicha prueba se presenta en la fotografía n.° 3. […]”

En cuanto a los argumentos de la señora xxx, el CAU indicó lo siguiente:

(…) la señora xxx escrituró la vivienda en el mes de septiembre del 2021, lo cual coincide con lo mencionado en el reclamo inicial presentado ante la SIGET, relacionado a que a partir del mes de septiembre de 2021 habita la vivienda donde se encuentra instalado el suministro bajo análisis. (…)

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0111-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida, 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 con base en el historial de consumos comprendidos entre los meses de enero a junio de 2020 debido a que se observó que dichos registros son previos a la fecha que la usuaria comenzara a habitar el inmueble.

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

* El valor de censo de carga estableció un consumo promedio mensual de 163 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del cuatro de junio al uno de diciembre del año dos mil veintidós.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO NOVENTA Y CUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 194.05) 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 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 usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye 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, la usuaria final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 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.° IT-0111-CAU-23, 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 línea directa conectada en la acometida.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO NOVENTA Y CUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 194.05) 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 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-0111-CAU-23, 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, 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 CIENTO NOVENTA Y CUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 194.05) 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 2022.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0111-CAU-23 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