**ACUERDO N.° E-0438-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día seis de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciséis 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 CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 479.66) 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-0095-2023-CAU, de fecha treinta y uno 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 tres de febrero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecisiete del mismo mes y año.

El día veinte de febrero 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 pruebas documentales 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 terminal portátil de lectura (TPL).
* Facturación.
* Verificación de funcionamiento de medidor (VFM).
* Fotografías.
* Memoria de cálculo.
* Censo.
* Informe técnico.

Mediante el memorando N.° M-0123-CAU-23, de fecha veintitrés de febrero del presente 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-0191-2023-CAU, de fecha veintiocho 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día tres de marzo de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día treinta de marzo del presente 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.

**c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha dos de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0116-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 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 un puente eléctrico realizado entre fase de alimentación y fase de carga, tanto en la fase A como en la fase B; 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:

(…)

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 las fotografías n.° 3 y 4 se observa que hay un puente eléctrico entre las líneas de fase de alimentación y la fase de la carga, tanto en la fase A como en la fase B, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular, por lo cual el equipo de medición no registró correctamente la energía demandada en el inmueble.

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 a la usuaria final consistente en “puente entre línea de alimentación y línea de la carga”, es decir, existió una alteración en la acometida del servicio eléctrico, dicha prueba se presenta en las fotografías n**.° 3 y 4**; 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 **478 kWh**, obtenido del historial de consumo registrado en el suministro identificado con **NIC xxx** entre el 16 de diciembre de 2022 y el 18 de abril de 2023.
* El período a recuperar por parte de CAESS por una energía no registrada se determina que debe limitarse a 180 días; este periodo 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 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 12 de junio hasta el 9 de diciembre del 2022, equivalentes a 180 días, que corresponde a un total de **1,960 kWh**, equivalente a la cantidad de **cuatrocientos cincuenta y dos 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 452.67) 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 servicio eléctrico, lo cual permitió que en el servicio identificado con el **NIC xxx** no se registrara correctamente 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 **cuatrocientos setenta y nueve 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 479.66), IVA incluido**, correspondiente a **2,069 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 **1,960 kWh,** que corresponde a la cantidad de **cuatrocientos cincuenta y dos 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 452.67)** **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. […]

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0191-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0116-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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día tres de mayo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día dieciocho 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-0116-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.

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-0116-CAU-23, 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 un puente eléctrico realizado entre fase de alimentación y fase de carga, tanto en la fase A como en la fase B; 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: (…)

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 las fotografías n.° 3 y 4 se observa que hay un puente eléctrico entre las líneas de fase de alimentación y la fase de la carga, tanto en la fase A como en la fase B, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular, por lo cual el equipo de medición no registró correctamente la energía demandada en el inmueble.

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 a la usuaria final consistente en “puente entre línea de alimentación y línea de la carga”, es decir, existió una alteración en la acometida del servicio eléctrico, dicha prueba se presenta en las fotografías n**.° 3 y 4**; 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. […]”

En cuanto a la señora xxx, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0116-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración de 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 con base en el historial de consumos comprendidos entre los meses de junio a diciembre de 2022 debido a que existen registros de consumo actuales y representativos de la carga instalada.

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

* El historial de consumo registrado entre los días dieciséis de diciembre del dos mil veintidós al dieciocho de abril del presente año.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del doce de junio al nueve de diciembre del dos mil veintidós.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 452.67) 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.° IT-0116-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 la conexión tipo puente eléctrico entre la línea de alimentación y línea de carga de la fase A y B.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 452.67) 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-0116-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 alteración en la acometida de servicio eléctrico 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 CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 452.67) 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-0116-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