**ACUERDO N.° E-0765-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día nueve de octubre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintitrés de mayo 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 SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 653.39) 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-0426-2023-CAU de fecha dos de junio 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 a la usuaria los días siete y ocho de junio del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinte del mismo mes y año.

El día veintiuno de junio de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0344-CAU-2023 de fecha veintiséis de junio 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-0525-2023-CAU de fecha cuatro de julio 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 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 la distribuidora y a la usuaria los días diez y once de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días once y catorce de agosto del presente año, sin que las partes hicieran uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha once de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0224-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:

[…] Con base en la inspección de rutina realizada el pasado 3 de mayo del presente año, técnicos de la empresa distribuidora detallan haber encontrado un puente eléctrico en la bornera del medidor; lo cual, según la empresa distribuidora, impidió el registro total de la energía consumida en la vivienda, la condición encontrada se detalla a continuación:

Orden xxx Inspección por Rutina:

 “Lectura 11982 al 3 de mayo de 2023. Medidor del servicio eléctrico a 120 voltios no registra consumo en forma correcta por existir un puente, ha conectado un conductor de color blanco en la bornera entre la entrada y fase de salida del medidor y lo han ocultado en la parte trasera de la bornera, se midió corriente en la fase de acometida 12.34 amperios, el local es vivienda y tienda desde hace varios años, se solicitó orden de mantenimiento, se retiró puente y se coloca nuevo sellos en tapa terminal AQ xxx se recomienda pasar el caso a cálculo para su análisis.¨

Orden xxx Inspección por Rutina:

“Lectura 11982 al 3 de mayo de 2023. Se retiró puente que estaba conectado en la bornera y oculto atrás del medidor, queda toda la carga bajo registro. ¨

Como evidencia de la condición descrita en las ordenes de servicio, la empresa distribuidora muestra una serie de fotografías con las cuales busca demostrar la existencia de una condición irregular en la residencial. (…)

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, estas muestran de manera clara una condición irregular en las borneras del medidor, relacionado con un puente eléctrico conectado tanto en la bornera de la fase de entrada de este como en la bornera de la fase de salida. Esta condición en términos eléctricos tiene la capacidad de afectar el registro correcto de la energía demanda en la vivienda, ya que permite que la mayor parte de la corriente circulante por la fase no sea registrada por el medidor e ingrese de manera directa a la vivienda, este análisis técnico encuentra respaldo y justifica el incremento en los consumos de energía registrados por el medidor a partir del mes de mayo de 2023 y que se muestran en el gráfico n.° 1, esto debido a que el medidor comenzó a registrar el total de la energía demandada en la vivienda.

Por tanto, el CAU es de la opinión que la empresa distribuidora cuenta con las pruebas suficientes que demuestran de manera clara la existencia de una condición irregular en el suministro con NIC xxx que afectó el registro correcto de la energía demanda en la vivienda, beneficiándose esta última de una facturación mucho menor de energía respecto a la que le corresponde pagar. […]””

Argumentos de la usuaria

**Argumento de la usuaria:**

¨Solicito se investiguen el cobro ($ 653.39) por una supuesta condición de urto de energía. ¨

**Análisis CAU:**

Este centro ha realizado un análisis de las pruebas remitidas por la empresa distribuidora, pruebas con las que esta última logra demostrar que el suministro estuvo afectado por una condición irregular imputable al usuario final que afectó el registro correcto de la energía demanda en la vivienda, Por otra parte, con base en la inspección técnica realizada por el CAU, se constató que la carga eléctrica en uso con la que cuenta la vivienda no se relaciona con el historial de consumos de energía que presenta el suministro en los meses previos al mes de mayo de 2023, siendo estos mucho menores en relación con la demanda de energía que requiere la vivienda.

Determinación de energía consumida y no facturada:

(…) en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integrante del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas, se hacen las siguientes valoraciones:

* Para determinar el consumo de energía mensual, el CAU tomó como base los consumos de energía que registra el suministro posterior a corregida la condición irregular y que fueron facturados en los documentos de cobro correspondiente a los meses de junio a agosto de 2023, obteniendo un consumo promedio de 604 kWh (…)
* El consumo promedio mensual de 604 kWh fue utilizado por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no facturada a recuperar por la empresa distribuidora en el período del 4 de noviembre de 2022 al 3 de mayo de 2023, correspondiente a 180 días calendario, período que 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. Como resultado de este, se estableció que el monto pretendido cobrar por la sociedad CAESS por la cantidad de $ 653.89 IVA incluido está acorde con el cálculo realizado por el CAU.

Con base en lo anterior, se establece que es procedente el cobro emitido por la sociedad CAESS correspondiente a **2766 kWh** de energía consumida y no facturada por condición irregular, equivalente a la cantidad de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 653.39), IVA incluido**. (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con NIC xxx existió una condición irregular, relacionada con un puente eléctrico conectado entre la fase de alimentación del medidor y su fase de carga, esta condición impidió que se facturara el consumo correcto de energía demandada en la vivienda.
2. De conformidad con la investigación realizada, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC xxx**, la cantidad **SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 653.39), IVA incluido**, en concepto de Energía no Registrada en el periodo del 4 de noviembre de 2022 al 3 de mayo de 2023; 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 2023. […]”
	1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0525-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0224-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 el día trece de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiocho del mismo mes y año, sin que las partes presentaran 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 2023**

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-0224-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Con base en la inspección de rutina realizada el pasado 3 de mayo del presente año, técnicos de la empresa distribuidora detallan haber encontrado un puente eléctrico en la bornera del medidor; lo cual, según la empresa distribuidora, impidió el registro total de la energía consumida en la vivienda (…)

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, estas muestran de manera clara una condición irregular en las borneras del medidor, relacionado con un puente eléctrico conectado tanto en la bornera de la fase de entrada de este como en la bornera de la fase de salida. Esta condición en términos eléctricos tiene la capacidad de afectar el registro correcto de la energía demanda en la vivienda, ya que permite que la mayor parte de la corriente circulante por la fase no sea registrada por el medidor e ingrese de manera directa a la vivienda, este análisis técnico encuentra respaldo y justifica el incremento en los consumos de energía registrados por el medidor a partir del mes de mayo de 2023 y que se muestran en el gráfico n.° 1, esto debido a que el medidor comenzó a registrar el total de la energía demandada en la vivienda.

Por tanto, el CAU es de la opinión que la empresa distribuidora cuenta con las pruebas suficientes que demuestran de manera clara la existencia de una condición irregular en el suministro con NIC xxx que afectó el registro correcto de la energía demanda en la vivienda, beneficiándose esta última de una facturación mucho menor de energía respecto a la que le corresponde pagar. […]

En cuanto a los argumentos de la señora xxx, el CAU efectúo el análisis siguiente:

Este centro ha realizado un análisis de las pruebas remitidas por la empresa distribuidora, pruebas con las que esta última logra demostrar que el suministro estuvo afectado por una condición irregular imputable al usuario final que afectó el registro correcto de la energía demanda en la vivienda, Por otra parte, con base en la inspección técnica realizada por el CAU, se constató que la carga eléctrica en uso con la que cuenta la vivienda no se relaciona con el historial de consumos de energía que presenta el suministro en los meses previos al mes de mayo de 2023, siendo estos mucho menores en relación con la demanda de energía que requiere la vivienda.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0224-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en un puente eléctrico instalado entre la bornera de alimentación y de carga del equipo de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada.

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 2023 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 SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 653.39) 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 2023.

* 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 2023 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-0224-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 una condición irregular consistente en un puente eléctrico instalado entre la bornera de alimentación y de carga del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 653.39) 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 2023.

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-0224-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 un puente eléctrico instalado entre la bornera de alimentación y de carga del equipo de medición que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada.
	2. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 653.39) 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 2023.
	3. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente