**ACUERDO N.° E-0917-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día veintinueve de noviembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de junio del presente año, la señora xxx, usuaria 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 NOVENTA Y NUEVE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 99.12) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-0564-2023-CAU de fecha diecinueve de julio de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiuno de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diez de agosto del mismo año.

El día once de agosto del presente año, el ingeniero David Alberto Alvarenga Romero, 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 del acuerdo N.° E-0564-2023-CAU.

El día veintiuno 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 memorando con referencia N.° M-0458-CAU-2023 de fecha veinticuatro de agosto del presente año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0666-2023-CAU, de fecha uno de septiembre 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 seis y ocho de septiembre del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días cinco y nueve de octubre de este año, sin que las partes presentaran documentación adicional para ser analizada.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha tres de noviembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0267-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:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] Con base en la inspección de rutina realizada el pasado 19 de abril de 2023, técnicos de la empresa distribuidora señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro, detallando lo siguiente:

Orden xxx Inspección por Rutina:

“K4L - 1274 Kwh. Se efectuó inspección de suministro eléctrico encontrando la Acometida intercalada con línea directa a 120 Voltios. La línea entra en segunda planta del local y pasa oculta bajo cajas de gaseosas hacia el interior del local. Se midió corriente instantánea en uso y sin registro de 1.7 Amperios a 120 Voltios. Suministro eléctrico utilizado para vivienda, cerrajería y escuela de Karate. Se procedió a retirar línea directa y a documentar el caso con fotografías y se no-ficó Acta de Irregularidad y cita para toma de censo. Recomiendo pasar caso a Cálculo para cobro por Energía no Registrada y mandar a dejar Suministro bajo Normalización.”

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

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, estas muestran de manera clara la circulación de corriente eléctrica a través de un conductor eléctrico conectado a la acometida del suministro con dirección hacia el interior de la vivienda, sin que esta energía fuera registrada por el medidor del suministro.

Por tanto, el CAU es de la opinión que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora son procedentes ya que con estas ha permitido demostrar que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular relacionada con una línea directa conectada a la acometida del suministro, la cual permitió al usuario final consumir energía eléctrica sin que esta fuera registrada por el equipo de medición para su posterior facturación.   […]”

Análisis del argumento presentado por la usuaria

(…) Dentro de los argumentos presentados por la usuaria final se muestran los expresados en fecha 30 de junio del presente año al momento de presentar el reclamo ante el CAU:

**Argumento de la usuaria:**

¨Solicito se investigue el cobro de $ 99 que CAESS esta facturando al suministro por una supuesta conexión de robo de energía ¨

**Análisis CAU:**

Como consecuencia del análisis de la documentación y las pruebas remitidas a este centro, se pudo verificar que el cobro de $ 99.12 realizado por la sociedad CAESS al suministro está asociado con una energía consumida y no registrada como consecuencia de una condición irregular. Dicha condición, tal como se ha visto a lo largo de este informe, ha sido debidamente documentada y comprobada por la empresa distribuidora. (…)

Determinación de la energía consumida y no facturada

(…) En vista de las consideraciones expuestas, este centro realizó el cálculo de la energía no registrada a recuperar por la sociedad CAESS tomando como base el historial de consumos de energía demandada en los meses de junio, julio y agosto de 2023, estableciendo un consumo mensual promedio de 183 kWh; para un periodo de recuperación de 180 días, el cual 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.

Con este resultado, se determinó que el monto cobrado por la empresa distribuidora está acorde con el cálculo realizado por el CAU. Por lo que, se establece que es procedente el cobro emitido por la sociedad CAESS correspondiente a **438 kWh** de energía consumida y no facturada por condición irregular, equivalente a la cantidad de noventa y nueve **12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 99.12), 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 conductor eléctrico conectado de manera directa a la acometida del servicio eléctrico de la empresa distribuidora sin que esta energía fuera registrada por el medidor, condición que causó que no se registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el inmueble.
2. De conformidad con la investigación realizada, se establece que es procedente el cobro por el monto de **noventa y nueve 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 99.12), IVA incluido**, correspondiente a **438 kWh**,que la sociedad CAESS ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** en el suministro identificado con el **NIC xxx**, a nombre de la señora xxx, en el período del 21 de octubre de 2022 al 19 de abril de 2023; 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 al año 2023. […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0666-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0267-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 siete de noviembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiuno de noviembre de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que se adhiere al informe técnico N.° IT-0267-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 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-0267-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Con base en la inspección de rutina realizada el pasado 19 de abril de 2023, técnicos de la empresa distribuidora señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro (…)

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, estas muestran de manera clara la circulación de corriente eléctrica a través de un conductor eléctrico conectado a la acometida del suministro con dirección hacia el interior de la vivienda, sin que esta energía fuera registrada por el medidor del suministro.

Por tanto, el CAU es de la opinión que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora son procedentes ya que con estas ha permitido demostrar que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular relacionada con una línea directa conectada a la acometida del suministro, la cual permitió al usuario final consumir energía eléctrica sin que esta fuera registrada por el equipo de medición para su posterior facturación.  […]”

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(…) Como consecuencia del análisis de la documentación y las pruebas remitidas a este centro, se pudo verificar que el cobro de $ 99.12 realizado por la sociedad CAESS al suministro está asociado con una energía consumida y no registrada como consecuencia de una condición irregular. Dicha condición, tal como se ha visto a lo largo de este informe, ha sido debidamente documentada y comprobada por la empresa distribuidora. (…)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0267-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea adicional fuera de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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 concluyó que el método utilizado con base en la lectura de 6 días de consumo, debido a que dicho valor no corresponde a un ciclo mensual completo, por lo que no representa la energía consumida que no fue registrada y debido a las características del caso no era confiable utilizarlo para realizar el cálculo de la ENR.

En razón de lo anterior, el CAU utilizó el historial reciente de registros correctos, obteniendo como resultado que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de NOVENTA Y NUEVE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 99.12) 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-0267-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 una conexión de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVENTA Y NUEVE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 99.12) 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.

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

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 38-2023/GTH-ADM y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas navideñas y de fin de año, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del 26 al 29 de diciembre de 2023, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos de los administrados.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 12:10 p.m.

Asimismo, se informa que las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas del lunes 25 al viernes 29 de diciembre de 2023, reanudando labores a partir del martes 2 de enero de 2024.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0267-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 eléctrica adicional fuera de medición que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.
2. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVENTA Y NUEVE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 99.12) 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. Hacer saber que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
4. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
5. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 12:10 p.m.

Asimismo, se informa que las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas del lunes 25 al viernes 29 de diciembre de 2023, reanudando labores a partir del martes 2 de enero de 2024.

1. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente