



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0700-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día tres de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día diecisiete de abril del presente año, el señor --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 695.97) 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 ---.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Mediante el acuerdo N.º E-0350-2024-CAU de fecha seis de mayo del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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 nueve de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veintidós de mayo de este año, el señor ---, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0323-CAU-2024 de fecha veintisiete de mayo 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.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0456-2024-CAU de fecha diecinueve de junio 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 --- 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 julio del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día ocho de julio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha dos de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0216-CAU-24, 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:

[...] El 15 de febrero de 2024, técnicos de la empresa distribuidora AES CLESA documentaron que en las instalaciones eléctricas del inmueble donde se encuentra instalado el suministro con NIC --- se encontró condición irregular, relacionada con una línea fuera de medición conectada en la acometida de suministro eléctrico de AES CLESA, siendo subterránea en su trayectoria hacia el medidor. La condición encontrada se detalla en el acta de condiciones irregulares levantada por los técnicos de AES CLESA.

Observaciones descritas en el acta por condición irregular:

"Se realizó inspección a suministro en el cual se encontró condición irregular subterránea en su trayectoria hacia el MD, se tomó cargas cerca de medidor de 0.50 Amp. En fase y carga en pozo de 2.10 Amp. Obteniendo una diferencia de carga de 1.60 Amp. Comprobando con diferencias de carga dicha irregularidad. Se tomo fotografías y video para doc. y evidenciar el caso. Se instaló sello Rojo --- y sello agua ---. Se instaló MD testigo en pozo --- con lectura 00000 y sello agua ---. No se obtuvo censo ya que casa se encontró cerrada. Uso residencial."

(...) Como evidencia de la condición descrita en el acta de inspección de condiciones irregulares, la empresa distribuidora muestra fotografías y videos donde se aprecia la condición eléctrica encontrada en el suministro.

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas fotográficas y los videos presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar una presunta condición irregular, destacándose el hecho que mediante las diferencias de lecturas de corrientes realizadas en la fase de entrada del medidor y en la acometida del servicio eléctrico ubicada en el pozo de registro, que se puede observar en las fotografías n.º 2-C (0.50 Amperios) y 2-D (2.10 Amperios), dicha sociedad pretende demostrar la existencia de una línea eléctrica oculta conectada en la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición, condición que impidió que dicho equipo registrara correctamente la energía demandada en el inmueble.



La condición descrita anteriormente conlleva a determinar, con base en la ley de corrientes de Kirchoff y al significativo aumento del consumo de energía que se observa en las gráficas n.º 1 y 2, que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular, por lo cual el equipo de medición no estaba registrando correctamente la energía demandada en el inmueble. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro esquemático.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas y en consideración a los cambios observados en el historial de registros de consumos mensuales del suministro bajo análisis, que se detalla en la gráfica n.º 1, se establece que la sociedad AES CLESA cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con una línea directa conectada fuera de medición, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandada en el suministro; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta fuera registrada por el medidor y que posteriormente no fuera facturada por la empresa distribuidora[...].”

Argumentos del usuario:

Dentro de los argumentos presentados por el usuario final se muestran los expresados en fecha 17 de abril de 2024 al momento de presentar el reclamo ante el CAU:

Argumento del usuario en fecha 17 de abril de 2024:

“ Solicito investigación de cobro realizado por CLESA en concepto de condición irregular por un cargo de USD 695.97, de lo cual no estoy de acuerdo que existiera dicha condición ”

Análisis del CAU:

Para este caso en particular, la sociedad AES CLESA presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular, relacionada con una línea oculta conectada fuera de medición, tal como se detalla en la fotografía n.º 2; por lo que el equipo de medición no estuvo registrando correctamente la energía demandada en el suministro. Por consiguiente, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida pero que no fue facturada.

Es importante aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es el usuario el responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos y las declaraciones presentadas por el señor --- no desvirtúan las pruebas presentadas por la empresa distribuidora asociadas con la existencia de la condición irregular, relacionada con la alteración de la acometida de suministro eléctrico, lo cual afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro con NIC ---. [...]

Recálculo efectuado por el CAU:

De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 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 la distribuidora AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

- El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición número ---, correspondiente al periodo de mayo de 2024, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el NIC ---, un consumo mensual promedio de **479 kWh**.
- El periodo a recuperar por parte de la empresa distribuidora AES CLESA, por una energía consumida y no facturada, se determina que el mismo debe limitarse a 180 días; dicho periodo se encuentra regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.
- El valor y periodo arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad AES CLESA tiene derecho a recuperar en el periodo comprendido entre el 19 de agosto de 2023 al 15 de febrero del 2024, equivalentes a 180 días, que en este caso corresponde a un total de **2,086 kWh**, equivalente a la cantidad de **QUINIENTOS CUARENTA 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 540.69) IVA incluido.** (...)



Dictamen:

[...]

- a) El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NIC ---** existió una condición irregular, relacionada con una línea adicional fuera de medición, lo cual permitió que no se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
- b) No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 695.97), IVA incluido**, correspondiente a **2,594 kWh** que AES CLESA ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro identificado con el **NIC ---** a nombre de ---.
- c) De conformidad con la investigación realizada, se establece que la sociedad AES CLESA está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC ---**, la cantidad de **QUINIENTOS CUARENTA 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 540.69) IVA INCLUIDO**, correspondiente a **2,086 kWh** en el período comprendido del 19 de agosto de 2023 al 15 de febrero del 2024. Asimismo, la sociedad AES CLESA podrá cobrar la cantidad de **VEINTE 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.38)** en concepto de intereses por la energía no registrada, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Quinquenio 2023-2027. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0456-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0216-CAU-24 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 referido acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de septiembre de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día seis de septiembre de este año, el usuario presentó un escrito indicando lo siguiente:

"[...] Al recibir una factura con el monto de USD 695.97, además del monto correspondiente al consumo de ese mes, me comuniqué con la distribuidora para obtener una explicación sobre el monto facturado. No fui notificado previamente sobre ninguna anomalía, lo cual vulnera lo establecido en el **Artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad**, que exige la **notificación inmediata al usuario** cuando se detectan irregularidades en la medición o en el proceso de facturación.

Con base en lo anterior, me gustaría conocer su opinión legal respecto a mi caso, específicamente en cuanto a la revisión del proceso seguido por AES CLESA. Me preocupa que no se me haya notificado oportunamente y creo que podría tener implicaciones importantes para este proceso resolutorio. Según entiendo, los proveedores de electricidad deben notificar al usuario sobre cualquier irregularidad en el equipo de medición, como un medidor defectuoso, **antes de proceder con ajustes o cobros adicionales**. En este caso, AES CLESA debió informarme de la anomalía antes de reflejar el cobro extra en mi factura. ¿estoy entendiendo bien? ¿Podrían por favor aclararme esto?

Asimismo, la normativa establece que el proveedor debe realizar una verificación técnica documentada del equipo de medición si se detecta una irregularidad, y también entiendo que el usuario tiene derecho a participar en este proceso. Sin embargo, en mi caso, no se me ofreció la oportunidad de hacerlo.

Si el proveedor no realizó una notificación adecuada sobre la irregularidad antes de emitir un cobro retroactivo, estaría incumpliendo lo estipulado en los reglamentos de la **SIGET**, los cuales prohíben este tipo de ajustes sin haber informado al cliente de manera oportuna. De hecho en el acta de inspección de condición irregular de AES Clesa que adjuntan en el documento que uds me enviaron, no aparece mi firma y se entiende que posiblemente yo no estaba en mi casa, pero en todo caso se establece varios medios de comunicación en los cuales puede ser contactado, los cuales el proveedor tiene actualizados y al día. (...)

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



Finalmente, me gustaría saber si el proceso de seguimiento de casos establece algún medio de comunicación más directo con los usuarios. Desde que me citaron, no he tenido la oportunidad de tener una comunicación fluida y directa con ningún agente del CAU. [...]"

El día diecisiete de septiembre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó su conformidad con el análisis del CAU rendido en el informe técnico N.º IT-0216-CAU-24.

B. SENTENCIA

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

1. 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete

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.

2. ANÁLISIS

2.1 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 ---

El CAU en el informe técnico N.º IT-0216-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] El 15 de febrero de 2024, técnicos de la empresa distribuidora AES CLESA documentaron que en las instalaciones eléctricas del inmueble donde se encuentra instalado el suministro con NIC --- se encontró condición irregular, relacionada con una línea fuera de medición conectada en la acometida de suministro eléctrico de AES CLESA, siendo subterránea en su trayectoria hacia el medidor. (...)

(...) el CAU realizó el estudio de las pruebas fotográficas y los videos presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar una presunta condición irregular, destacándose el hecho que mediante las diferencias de lecturas de corrientes realizadas en la fase de entrada del medidor y en la acometida del servicio eléctrico ubicada en el pozo de registro, que se puede observar en las fotografías n.º 2-C (0.50 Amperios) y 2-D (2.10 Amperios), dicha sociedad pretende demostrar la existencia de una línea eléctrica oculta conectada en la acometida de servicio eléctrico, antes del equipo de medición, condición que impidió que dicho equipo registrara correctamente la energía demandada en el inmueble.

La condición descrita anteriormente conlleva a determinar, con base en la ley de corrientes de Kirchoff y al significativo aumento del consumo de energía que se observa en las gráficas n.º 1 y 2, que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular, por lo cual el equipo de medición no estaba registrando correctamente la energía demandada en el inmueble. [...]"

En cuanto a los argumentos del señor ---, el CAU indicó lo siguiente:

(...) Para este caso en particular, la sociedad AES CLESA presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular, relacionada con una línea oculta conectada fuera de medición, tal como se detalla en la fotografía n.º 2; por lo que el equipo de medición no estuvo registrando correctamente la energía demandada en el suministro. Por consiguiente, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida pero que no fue facturada.

Es importante aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es el usuario el responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada.



En ese sentido, el CAU determina que los argumentos y las declaraciones presentadas por el señor --- no desvirtúan las pruebas presentadas por la empresa distribuidora asociadas con la existencia de la condición irregular, relacionada con la alteración de la acometida de suministro eléctrico, lo cual afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro con NIC ---, (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0216-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea adicional fuera de medición en la acometida eléctrica, la cual se encontraba oculta, 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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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, por las razones siguientes:

(...) el método utilizado por la empresa distribuidora no se considera aceptable, ya que el consumo promedio mensual se ha obtenido a partir de un proyectado de consumo basado en dos lecturas tomadas en un periodo de 29 días, lo cual no se considera un ciclo completo para efectos de una facturación mensual.

Sobre este punto, es preciso traer a cuenta que el literal a) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, define que el principal método a utilizar para calcular la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final. Cabe aclarar, que dicho procedimiento no define qué cantidad de periodos debe tomarse o si debe ser antes o después de la normalización de la condición irregular, simplemente establece que deben ser registros mensuales recientes y correctos.

Para el presente caso, se ha verificado que se tienen registros recientes y correctos de consumo de energía en el suministro, posteriores a la corrección de la condición irregular.

Por tanto, se establece que es más representativo utilizar el promedio de los consumos mensuales reales del suministro, en tanto que del medidor se obtienen lecturas iniciales y finales de uno o varios ciclos de facturación, obteniendo con ello valores de consumo correctos, y no con base en un proyectado a partir de dos lecturas de consumo tomadas en un periodo de 29 días, tal y como lo ha elaborado la empresa distribuidora en el presente caso. Además, la información presentada por la empresa distribuidora no fundamenta que se tome como válido otro método distinto al historial reciente de registros mensuales para establecer el cálculo de la ENR. (...)

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado el histórico de consumos de energía correctos con los criterios siguientes:

- El historial de consumo del mes de mayo de este año equivalente a un promedio mensual de 479 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al periodo del diecinueve de agosto del año dos mil veintitrés al quince de febrero de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 540.69) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTE 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.38) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.



2.1.3. Respetto de los argumentos planteados por el usuario

- Sobre la falta de notificación del cobro por energía no registrada

El usuario manifestó que no había recibido notificación alguna por parte de la distribuidora, sin embargo, en la tramitación del reclamo se verificó que en la documentación presentada por el usuario y consta agregada en el expediente, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. notificó al usuario, el resultado de la investigación respecto de la existencia de dicha condición.

Por lo tanto, la distribuidora cumplió con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, debido a que se establece la obligación de informar al usuario de la supuesta condición irregular, a efecto de conocer el origen del cobro y la fundamentación técnica, así como también pueda ejercer su derecho de reclamar en caso de no estar conforme con dicho cobro.

Por otra parte, el señor --- interpuso su reclamo ante esta Superintendencia, el cual se tramitó aplicando lo regulado en la Ley de Procedimientos Administrativos y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En ese entendido, el señor --- tuvo la oportunidad que la SIGET efectuara una investigación y revisión del cobro de la empresa distribuidora, con lo cual se le ha garantizado y protegido los derechos que en su calidad de usuario le otorga el marco regulatorio.

Ahora bien, el cobro por energía no registrada realizado por la empresa distribuidora se vincula con la recuperación de energía que fue consumida en el suministro sin ser registrada y facturada, debido a una condición irregular imputable al usuario final, y no por medidor defectuoso como lo expresa el usuario en su escrito de fecha seis de septiembre del presente año.

- Sobre el proceso de examen de equipo de medición

Debe indicarse que en los artículos 4.3.1, 4.3.2.1, 4.3.2.2 y 4.3.3.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

(...) 4.3.1. En el caso que en la inspección se determine realizar una comprobación o examen de las condiciones del equipo de medición en el laboratorio de la distribuidora, se procederá de la siguiente manera:

4.3.2.1. Especificar en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, las razones por las cuales se retirará el medidor.

Para asegurarle al usuario final la continuidad del servicio de energía eléctrica, la distribuidora deberá instalar un nuevo medidor.

4.3.2.2. El medidor deberá ser re-sellado de su tapa de vidrio y terminal con sello distinto al existente, anotando el código del mismo en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares; y deberá ser trasladado al laboratorio de la empresa distribuidora.

4.3.3.1. La empresa distribuidora deberá hacer del conocimiento al usuario final la fecha, hora y lugar en que se realizará el examen del medidor en sus laboratorios, a fin de que éste evalúe si comparece al examen citado

Con base en dichas disposiciones es preciso indicar que consta en el expediente, el acta de condiciones irregulares número --- en la cual no se estableció la comprobación del equipo de medición número --- y/o que fuere retirado del suministro para realizar la comprobación del equipo de medición en el laboratorio, por lo tanto, al no existir dichas condiciones no existe un



incumplimiento de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. con los procedimientos establecidos en la normativa sectorial.

Con fundamento en lo expuesto, debe reiterarse que el análisis efectuado por el CAU es integral pues se recopila toda la información pertinente del caso, en ese sentido, en el dictamen técnico del presente procedimiento y la comprobación de la condición irregular no se basó únicamente en la información remitida por la empresa distribuidora, sino que se realizaron los análisis necesarios a la información presentada por el usuario, inspección *in situ*, fotografías, históricos de consumo, entre otros.

Por lo anterior, se considera que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. ha cumplido con los procedimientos establecidos en la normativa sectorial.

En ese sentido, es dable que, sin presencia del usuario final, el personal de la distribuidora, a fin de cumplir con la obligación legal, asegurara el correcto registro instalando el medidor testigo número - -- en el pozo de conexiones del servicio eléctrico con lectura cero.

En este caso, el CAU analizó las pruebas recopiladas y constató que había existido la conexión de línea fuera de medición, por lo cual no se registraba el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

Al haberse comprobado técnicamente la existencia de una línea fuera de medición conectada en la acometida, el usuario 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 2024 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.

- **Sobre el proceso de cobro de ENR por condición irregular efectuado por AES CLESA**

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad hace referencia a que, si se facturan montos incorrectos debido a errores en la medición o en el proceso de facturación, las distribuidoras deben notificar a los afectados para corregir el error. Esto puede implicar recuperar el dinero faltante o devolver el exceso cobrado, según corresponda, sin afectar las disposiciones contractuales aplicables.

Es decir, aunque se corrijan los errores de facturación notificando y ajustando los montos, esto no afecta ni reemplaza los acuerdos establecidos en el contrato de suministro. En otras palabras, además de corregir los errores de facturación, las cláusulas y condiciones del contrato siguen siendo válidas y deben cumplirse.

Ahora bien, el cobro por energía no registrada realizado por la empresa distribuidora se vincula con la recuperación de energía que fue consumida en el suministro sin ser registrada y facturada, debido a una condición irregular imputable al usuario final.

Para realizar un cobro por recuperación de energía no registrada por una condición irregular, la distribuidora debe cumplir con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, de donde se desprenden que debe de existir un incumplimiento de las condiciones contractuales.



Al realizar un análisis del cumplimiento de las condiciones exigidas en los T&C a través de la documentación que consta en el expediente, se evidencia que de la relación de los hechos antes señalados, queda evidenciado que el día 15 de febrero de 2024, personal de la distribuidora detalló que la condición irregular encontrada era una *“línea adicional fuera de medición conectada en acometida de fuente clesa siendo subterránea en su trayectoria hacia el MD se tomo cargas cerca de medidor 0.50 amp. En fase y carga en pozo de 2.10 amp obteniendo una diferencia de carga de 1.60 amp (...) se tomó fotografías y video para doc y evidenciar el caso (...) se instalo MD testigo en pozo --- con lectura 00000”*, es decir, el servicio eléctrico tenía instalada una línea directa conectada en la acometida, con la finalidad de impedir el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

La condición irregular y la energía no registrada fue comprobada mediante la diferencia de amperajes detectadas en las lecturas de corriente en la acometida y la carga (fotografías y video de la inspección de la distribuidora), así como, la diferencia de registros de consumo reportadas por el medidor testigo instalado número --- con referencia al medidor conectado después de la línea fuera de medición número ---.

En ese orden de ideas, corresponde exponer que al haberse comprobado técnicamente la existencia de una condición irregular, 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 2024 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, debe indicarse 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 consumidos.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una fracción del periodo en el que existió la condición irregular, y el cálculo de energía no registrada no es un cobro arbitrario sin fundamento, sino la recuperación de una parte de lo que debió de percibir por el consumo efectivo de energía eléctrica en el periodo en que se consumió más energía que la registrada en el suministro eléctrico debido a la condición irregular. Y dicho cobro es revisado por la SIGET en cada procedimiento de condición irregular que se tramita en esta instancia.

- **Sobre los medios de comunicación**

Debe indicarse al usuario que la SIGET ha habilitado diversos medios de comunicación tales como los números telefónicos institucionales detallados en los acuerdos notificados durante el procedimiento, así como el correo electrónico acuerdoscau@siget.gob.sv para que el interesado pueda consultar sobre la gestión de su reclamo.

Asimismo, consta en el expediente administrativo que el señor --- ha sido legalmente notificado de todas las resoluciones administrativas vinculadas a su reclamo en el correo electrónico que indicó para tal fin.

Sin embargo, en el expediente del caso únicamente consta el reclamo presentado en las oficinas del CAU en día 17 de abril de 2024 y el correo electrónico enviado a la cuenta institucional el día 6 de septiembre del mismo año, sin que conste en dichos escritos que haya requerido comunicarse con personal de esta institución.



Sin perjuicio de lo indicado esta institución ha valorado técnica y legalmente los argumentos de defensa del usuario contra el informe técnico IT-0216-CAU-24 al correo electrónico de esta institución el viernes 6 de septiembre de este año a las 21:01 horas, por lo cual, no se advierte ningún obstáculo legal o material que haya limitado la comunicación del reclamante durante en el procedimiento administrativo derivando en una vulneración al derecho de audiencia del usuario.

Bajo dichos presupuestos y de la revisión del expediente administrativo, se observa que el CAU en el informe técnico N.º IT-0216-CAU-24 señaló que el señor --- no aportó ninguna prueba que pudieran desvirtuar la existencia de una condición irregular y que las pruebas presentadas por la distribuidora eran suficientes para tener por comprobado un incumplimiento a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En ese sentido, corresponde concluir que en el transcurso del procedimiento se valoraron las pruebas y argumentos presentados por el usuario; sin embargo, estas no fueron las pertinentes para demostrar que la ausencia de una condición irregular en el suministro y que el cobro realizado por la distribuidora fuera improcedente.

2.2 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 al usuario, 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, el usuario 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 el usuario 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 ---.

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 al usuario 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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0216-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular consistente en una conexión de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 540.69) IVA



incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTE 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.38) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

4. 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.º IT-0216-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- 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.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 540.69) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTE 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.38) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0216-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente