**ACUERDO N.º E-282-2019-CAU.**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las quince horas con veinte minutos del día ocho de agosto del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. La señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx interpuso reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por su inconformidad con los cobros efectuados en el suministro identificado con NIC XXXXXXX, en concepto de consumos de energía eléctrica acumulados durante el período comprendido entre mayo del año dos mil quince hasta mayo del dos mil dieciocho, bajo el argumento que la zona donde se encuentra instalado dicho suministro, la colonia El Salitrero del municipio de Atiquizaya, departamento de Ahuachapán, es de alta peligrosidad delincuencial.
2. Por medio del acuerdo N.º E-171-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para que se pronunciara por escrito respecto del reclamo interpuesto por la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, debiendo adjuntar la información adicional que considere necesaria para sustentar su posición.

En el mismo acuerdo, se ordenó a la distribuidora que suspendiera el cobro acumulado en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX; y, no ejecutara la desconexión o corte en el suministro que se origine por la falta de dicho pago hasta que exista un pronunciamiento definitivo.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., respondió la audiencia otorgada en el acuerdo N.º E-171-2018-CAU, manifestando lo siguiente:

*“… a) Debido a la situación de alta peligrosidad generada por la delincuencia en la colonia El Salitrero Cantón El Salitrero, Municipio de Atiquizaya departamento de Ahuachapán, no ha sido posible que la distribuidora realice con normalidad el proceso comercial de lectura del medidor identificado con el NIC XXXXXXX, condición que es considerada como un causal de Fuerza Mayor.*

*b) El cobro realizado al suministro eléctrico en el mes de diciembre de 2017 por la cantidad de 796 kWh, corresponde a un consumo acumulado que inicia desde el momento que se conectó este suministro eléctrico hasta el periodo antes descrito.*

*c) Los Términos y Condiciones del pliego tarifario reconocen el hecho que se puedan realizar estimaciones de consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito. Así también, menciona la metodología como debe realizarse dicha estimación, para lo cual se debe considerar el equivalente del consumo promedio de los últimos seis meses, y al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos.*

*d) La no realización de las actividades comerciales que comprenden la lectura y notificación por parte de la distribuidora, es a consecuencia de acoso que existe por parte de pandilleros, agrupaciones, asociaciones y organizaciones de naturaleza criminal los cuales han manifestado en diversas ocasiones que atentarán en contra de la vida de nuestro personal. (…)*

*f) Finalmente el Reglamento General de Electricidad en su artículo 95 faculta a las empresas distribuidoras de Energía Eléctrica a que cuando por inadecuada medición o falta de esta se facturen importes distintos a los reales, la empresa distribuidora lo notificarán a quien corresponda con la finalidad de recuperar el faltante o reintegrar el excedente, según sea el caso, por consiguiente, la distribuidora ha seguido dichos lineamientos. (…)”*

1. Mediante al acuerdo N.° E-220-2018-CAU-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario para que por escrito manifestara la necesidad o no de contratar un perito externo, o indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

El Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que, con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo.

1. Mediante el acuerdo N.° E-254-2018-CAU, esta Superintendencia inició el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMO DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO.

En dicho acuerdo, se concedió audiencia a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para que presentaran los argumentos que estimaran convenientes; y, se comisionó a la Gerencia de Electricidad de la SIGET, para que rindiera un informe técnico en el cual analizara y estableciera si con las pruebas presentadas, el argumento indicado por la distribuidora relacionado con alto riesgo delincuencial en la colonia El Salitrero del municipio de Atiquizaya, departamento de Ahuachapán, se puede enmarcar dentro de un evento constitutivo de fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor y lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., respondió la audiencia concedida ratificando lo expresado en el escrito presentado el quince de agosto de dos mil dieciocho.

Por su parte, la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

1. La Gerencia de Electricidad rindió el informe técnico N.° IT-NT-2018-11-032, en el cual dictaminó lo siguiente:

*“““(…) Del análisis realizado se concluye que el planteamiento expuesto por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., sobre que los altos niveles de delincuencia en la colonia El Salitrero, Lote N°. 1, Polígono 25, Cantón El Salitrero, Municipio de Atiquizaya, le impiden la toma de lectura y la notificación normal de las facturas en el sector, no se enmarca dentro de un evento constitutivo de fuerza mayor, de conformidad con el PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS CAUSALES DE CASOS FORTUITOS Y FUERZA MAYOR, contenido en el Acuerdo N°. 223-E-2003.*

*Lo anterior principalmente, debido a que la empresa distribuidora no ha presentado la documentación adecuada para verificar la imposibilidad de efectuar las lecturas de los equipos de medición, y al respecto, conforme a lo establecido en el numeral 2.1, subnumeral 1 del PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS CAUSALES DE CASOS FORTUITOS Y FUERZA MAYOR, no es suficiente que la distribuidora invoque la ocurrencia de cierto tipo de causales, sino que también es necesario demostrar que ocurrió el evento y que la situación ocurrida es suficiente para ocasionar la extinción de la obligación de efectuar la lectura mensual de los medidores de consumo eléctrico. (…)*

*Asimismo, de la misma forma que el usuario final necesita mensualmente una señal económica que le motive a hacer un uso racional de la electricidad conforme a sus posibilidades económicas, la empresa distribuidora necesita la señal económica que la motive a buscar una alternativa técnica o logística de solución o mitigación del problema señalado que le imposibilita en ocasiones tomar la lectura mensual del consumo de energía en algunos usuarios finales; lo anterior es necesario enfatizarse cuando otras empresas distribuidoras que están expuestas a la misma problemática han implementado diferentes tipos de medidas para mitigar su incidencia. (…)”””*

1. Por medio del acuerdo N.° E-126-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, copia del informe técnico N.° IT-NT-2018-11-032, rendido por la Gerencia de Electricidad de la SIGET, para que presentaran los argumentos que consideraran pertinentes.

En dicho proveído, se requirió al área jurídica del CAU de la SIGET, que, una vez evacuada la audiencia a las partes, rindiera un informe jurídico en el que se analizarían los argumentos expresados por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., respecto de las razones para no realizar la gestión comercial de lectura en el suministro de energía eléctrica en la Colonia El Salitrero del municipio de Atiquizaya, departamento de Ahuachapán.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad previamente indicada, mediante un escrito manifestó su inconformidad con el informe técnico rendido por la Gerencia de Electricidad de la SIGET, concluyendo lo siguiente:

*“““(…)*

*b) La Gerencia de Electricidad desestima las declaraciones testimoniales juradas presentadas por personal de la distribuidora a pesar de que estas son pruebas documentales y fehacientes de las agresiones recibidas por parte de los delincuentes, y que dichas pruebas están contempladas dentro del cuerpo legal salvadoreño como pruebas documentales.*

*c) La no realización de las actividades comerciales que comprenden la lectura y notificación por parte de la distribuidora es a consecuencia de acosamiento que existe por parte de pandilleros, agrupaciones, asociaciones y organizaciones de naturaleza criminal los cuales han manifestado en diversas ocasiones que atentarán en contra de la vida de nuestro personal, debido a estas amenazas y al analizar la situación crítica la cual está enfrentando nuestro país se hace imposible la realización de las actividades antedichas. (…)*

 *e) Queda demostrado que no existe duda de que el no haber efectuado la lectura de los medidores de energía en el Cantón El Salitrero, en el municipio de Atiquizaya y departamento de Ahuachapán, se debió a la imposibilidad del libre tránsito del personal propio y subcontratado por la distribuidora para realizar estas actividades, debido al acoso y amenaza de pandillas que operan en el sector; lo manifestado está determinado por la Gerencia de Electricidad que puede enmarcarse como un caso de fuerza mayor, y de acuerdo a los argumentos plasmados en el presente escrito, tomando como base la doctrina jurídica, la legislación salvadoreña y el sentido común, existe prueba fehaciente de los hechos acaecidos y documentados en declaraciones juradas por parte de los trabajadores de la distribuidora y empresa subcontratada (…)”*

Por otra parte, la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no se pronunció sobre el contenido del informe técnico.

1. En cumplimiento del acuerdo N.° E-126-2019-CAU, el área jurídica del CAU de la SIGET rindió el informe jurídico N°. IJ-005-CAU-2019, concluyendo lo siguiente:

*“(…) Esta área jurídica recomienda no aceptar los argumentos o pruebas remitidas por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., como causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar la lectura en el suministro de energía eléctrica NIC XXXXXXX.*

*Sin perjuicio de lo anterior, a pesar de que la sociedad AES CLESA Y CÍA. S. en C. de C.V. no presento las pruebas para demostrar los casos de fuerza mayor, el servicio de energía eléctrica no dejó de ser suministrado, y al tener la obligación la usuaria de pagar por el servicio recibido, le corresponde a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, cancelar lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió durante el período en que se acumularon los cobros.*

*Por otra parte, la sociedad AES CLESA Y CÍA. S. en C. de C.V. no puede ser exonerada del evidente incumplimiento a la calidad del servicio comercial al haber acumulado facturación por varios meses al suministro identificado NIC XXXXXXX, por lo que debe compensar a la usuaria por incumplimiento a los índices de calidad del servicio comercial garantizados a cada usuario.*

*La Superintendencia debe desarrollar las acciones y procedimientos para garantizar que lo cobrado en concepto de energía eléctrica se ajuste a lo realmente consumido; y, que la compensación por gestión comercial sea realizada de conformidad con lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. (…)”*

1. Con base en los antecedentes expuestos, esta Superintendencia considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
	* + 1. **Marco Normativo**

**Ley de Creación de la SIGET, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

El artículo 1 de la Ley General de Electricidad –LGE-, establece que dicha Ley norma las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica. El artículo 2 letras a), d) y e) de la LGE, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en tal Ley, tomará en cuenta los objetivos siguientes:

* Desarrollo de un mercado competitivo en la actividad de comercialización de energía eléctrica;
* Fomentar el acceso al suministro de energía eléctrica para todos los sectores de la población; y,
* Protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

El artículo 3 de la LGE, define a esta Institución como la responsable del cumplimiento de las normas de carácter general aplicables a las actividades del sector eléctrico.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, estipula lo siguiente:

*“Cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contractuales pertinentes.*

*Estas compensaciones podrán efectuarse entregando en efectivo la cantidad correspondiente, o con energía por un valor equivalente, en los documentos de cobro subsiguientes, cuyo número no podrá ser superior a tres.”*

**Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora**

En su artículo 29, establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.

Únicamente se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El Distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor.

El Distribuidor deberá establecer en los documentos de cobro respectivos los montos a pagar por el suministro de energía eléctrica y otros importes, en dólares de los Estados Unidos de América.

**Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor**

Dicho Procedimiento, emitido por la SIGET por medio del acuerdo N°. 223-E-2003, contiene los criterios de evaluación que deben seguirse para determinar si es procedente aprobar las solicitudes de excepción por presunta ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor, indicando lo siguiente:

*“(…)*

*2.1 Criterios Generales*

*1. La ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor no interrumpen la obligación de la empresa Distribuidora de compensar la energía no entregada a sus usuarios, es decir, tales hechos no determinan la extinción de la obligación, a menos que la distribuidora compruebe fehacientemente la causal de extinción de la obligación invocada según el procedimiento establecido.*

*2. La empresa distribuidora pagará al usuario final el equivalente al doscientos por ciento del valor de la energía no entregada, aunque la contingencia no sea motivada por fallas ocurridas en la red de distribución de la empresa Distribuidora, ya que el Reglamento de la Ley General de Electricidad en su Artículo 93 establece dicha obligación del suministrante de pagar, sin distinción del lugar o ubicación de la falla.*

*3. Imprevisibilidad: El hecho debe ser imposible de prever, esta imposibilidad de prever debe ser apreciada objetivamente en relación a un deber normal de prever, cuestión que debe tomarse en cuenta en la realización de actividades en el sector eléctrico, ya que este rubro es ordinariamente riesgoso, porque es afectado por fallas en los sistemas. Es por ello, que el legislador consciente de la existencia de esas contingencias, contempló en el Artículo 63 inciso último de la Ley General de Electricidad que los distribuidores y transmisores deben incluir en sus respectivos contratos (distribución y transmisión) la compensación por fallas en sus sistemas respectivos. Asimismo en el Artículo 67 literal c) de la misma Ley, dentro del método para la determinación de los cargos por el uso de los sistemas de distribución, toma en cuenta los costos de operación y mantenimiento como los costos anuales de operación, considerando el valor esperado de las compensaciones por fallas correspondientes a una red de distribución dimensionada y operada eficientemente, es decir que en la misma Ley se evidencia la susceptibilidad de los sistemas eléctricos a dichas fallas y proveyó de mecanismos compensatorios que deben surtir efectos y respetarse.*

*4. Hecho ajeno: consiste en que el hecho debe ser ajeno al presunto responsable, o exterior al vicio o riesgo de la cosa, el negocio de la electricidad es riesgoso y, por lo tanto, la falla en los sistemas es un hecho que no es extraordinario en este tipo de actividades, por tanto, no es un hecho ajeno al riesgo, sino que naturalmente acompaña a los sistemas eléctricos. Razón por la cual, la Distribuidora se encuentra en la obligación de prever ese tipo de incidentes para poder resistirlo de determinada manera o bien afrontar la responsabilidad contraída ante sus usuarios cuando ocurra la contingencia. (…)”*

El numeral “*2.2 Interrupciones por Causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor*” expresa:

*“(…)* *Serán consideradas interrupciones originadas por causas de casos fortuito, aquellas causadas por hechos de la naturaleza, como las siguientes:*

* + *Terremotos, establecidos por la entidad competente 1.*
	+ *Huracanes, establecidos por la entidad competente 2.*
	+ *Maremotos, establecidos por la entidad competente 3.*

*Serán consideradas interrupciones originadas por causales de fuerza mayor las siguientes:*

* + *Guerra.*

*- Poste embestido por vehículo automotor en su primera y única vez. Las demás veces que ocurra dicha situación en la misma ubicación, SIGET deberá establecer si existieron causas de fuerza mayor tomando en cuenta el carácter imprevisible en el factor riesgo asociado con la ubicación del poste.*

*- La remoción o reubicación de la infraestructura que conforma la red de distribución de la energía eléctrica, para la construcción de pasarelas de uso público en municipios del país, con la finalidad de permitir a los peatones atravesar las carreteras y avenidas ubicadas en su jurisdicción, en un tiempo eficiente para realizar las obras.*

*Se consideran constitutivos de casos fortuitos o de fuerza mayor todos aquellos acontecimientos que compartan similitud con los enunciados y que se acoplen a los criterios generales y legales expuestos en este procedimiento. (…)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_*

*1 Servicio Nacional de Estudios Territoriales, SNET*

*2 Servicio Nacional de Estudios Territoriales, SNET*

*3 Servicio Nacional de Estudios Territoriales, SNET (…)”*

Asimismo, el numeral 2.3 Justificaciones por Causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor en la Gestión Comercial,estipula: *“Serán consideradas justificaciones originadas por causa de casos fortuito o de fuerza mayor, las establecidas en la sección 2.2.”*

En el numeral 2.5., denominado Solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, se especificó que en caso de presentarse una interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial originado por un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, la distribuidora deberá presentar a la SIGET la solicitud de excepción por lo mismo.

El último día hábil de cada mes la distribuidora deberá presentar a la SIGET, una solicitud de excepción de Causales de Caso Fortuito o Fuerza mayor por cada caso de interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial, que consideren que haya sido causado por Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

 **Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

El artículo 8 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, determina que la distribuidora dentro de su zona de servicio, está obligado, entre otras cosas, a:

a) Prestar a sus usuarios, un servicio de energía eléctrica que cumpla con los índices o indicadores de calidad exigidos en estas Normas;

b) Cumplir en lo que le corresponde con lo consignado en estas Normas y procedimientos aprobados por SIGET.

Dichas Normas tienenpor objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa:

1. La calidad del suministro o servicio técnico prestado, que está relacionado principalmente con las interrupciones del servicio.
2. La calidad del producto técnico suministrado, que implica los elementos siguientes:
3. Niveles de Tensión.
4. Perturbaciones en la onda de voltaje (Flicker y tensiones armónicas).
5. Incidencia del usuario en la calidad.
6. La calidad del servicio comercial que está relacionado con los elementos siguientes:
7. La atención al usuario.
8. Los medios de atención al usuario.
9. La precisión de los elementos de medición.

Asimismo, el Capítulo III. Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente, establece en el artículo 73, los índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario, definiendo sobre las estimaciones en la facturación lo siguiente:

*“”””c) Estimaciones en la Facturación (CFFE) Sin perjuicio de la obligación del distribuidor de facturar a sus usuarios finales en función de lecturas reales de sus medidores, se establecen los siguientes límites máximos a aquellos casos en los que el distribuidor tenga que estimar la facturación de un usuario final, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones de probado caso fortuito o fuerza mayor. Los límites indicados determinan la cantidad de facturaciones no reales que el distribuidor debe emitir por esas causales a un mismo usuario final, durante un año calendario.*

|  |  |
| --- | --- |
| *Etapas de Implementación Régimen* | *Etapas de Implementación Régimen* |
| *AREA GEOGRAFICA LÍMITE ADMISIBLE* | *AREA GEOGRAFICA LÍMITE ADMISIBLE* |
| *Densidad Demográfica Alta 2 facturas* | *Densidad Demográfica Alta 2 facturas* |
| *Densidad Demográfica Media 3 facturas* | *Densidad Demográfica Media 3 facturas* |
| *Densidad Demográfica Baja 3 facturas* | *Densidad Demográfica Baja 3 facturas* |

*(…)”””*

Por su parte, el artículo 80.c. denominado Compensación por Incumplimiento a los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial Garantizado a Cada Cliente, establece que *“En el caso de producirse un incumplimiento en el número de facturas estimadas durante la Etapa de Régimen asociados con los niveles de Estimaciones en la Facturación (CFFE), la empresa distribuidora deberá aplicar al usuario final afectado una reducción tarifaria, en la cual se encuentra clasificado, determinada como el veinte por ciento (20%) del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas”.*

Además, el artículo 80.e. se define que *“La empresa distribuidora deberá procesar durante los primeros quince (15) días calendario del mes, las reducciones tarifarias correspondientes al mes anterior, debidas a incumplimientos en los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, como ha sido establecido en los artículos precedentes. La reducción tarifaria se aplicará en forma individual a cada usuario, la cual se reconocerá en un crédito único, en el siguiente ciclo de facturación, posterior al mes de cálculo del monto a compensar; en aquellos casos en que el monto a compensar supere el valor total de la factura, el complemento de la compensación se aplicará en el siguiente ciclo de facturación.”.*

**Anexo A de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

*“(…) 3.2 Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Usuario*

*Se considera como índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados a: (…)*

#### C. Estimaciones en la Facturación (CFFE)

*Sin perjuicio de la obligación de la distribuidora de facturar a sus usuarios finales en función de lecturas reales de sus medidores, se establecen diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) a aquellos casos en los que la distribuidora tenga que estimar la facturación de un usuario final, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones adjudicables a fuerza mayor o caso fortuito. Los límites indicados determinan la cantidad de facturaciones no reales que la distribuidora podrá emitir por esas causales a un mismo usuario final, durante un año calendario. (…)*

## *3.3 Incumplimientos por Causales de Fuerza Mayor, caso Fortuito o no Imputables al Accionar de la Distribuidora*

*En el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por la Distribuidora para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la SIGET como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad.*

*La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor han sido definidos según lo establecido en la Metodología emitida por la SIGET. (…)”*

* + - 1. **ANÁLISIS DEL CASO**

**B.1** **Documentación presentada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. para demostrar la existencia de caso fortuito o fuerza mayor**

En el presente caso, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. manifestó que no realizó las actividades de lectura de medición en el suministro de energía eléctrica identificado con NIC XXXXXXX instalado en la colonia El Salitrero del municipio de Atiquizaya, departamento de Ahuachapán, debido al supuesto peligro delincuencial en la zona.

Para respaldar su argumento, la empresa distribuidora presentó declaraciones testimoniales y un formato de reporte de suceso peligroso, en los cuales personal de campo contratado por la empresa distribuidora, describen condiciones de inseguridad que ocurrieron mientras realizan la toma de lectura de los medidores en la zona de Atiquizaya.

Respecto de lo anterior, debe iniciarse exponiendo que la SIGET tiene las funciones de regulación y control sobre la distribución y comercialización de energía eléctrica, debiendo supervisar que el servicio público de energía eléctrica se preste en las condiciones que se establece en las distintas normativas aplicables; debido que existe un marco técnico y jurídico de principios y reglas que guían el actuar de las empresas distribuidoras y su relación con los usuarios finales.

En ese sentido y respaldado por el marco regulatorio, el usuario tiene el derecho a exigir que la prestación del servicio de energía eléctrica sea brindado por la distribuidora dentro de los parámetros establecidos por las normas que rigen el sector de electricidad; y, pedir a la SIGET la defensa de sus derechos e intereses; lo que se logra a través de una supervisión y fiscalización adecuada de las condiciones en las que la distribuidora brinda el servicio de energía eléctrica.

Por lo que, de conformidad con el marco normativo expuesto en el apartado A del presente acuerdo, debe destacarse lo siguiente:

* Existe una obligación normativa para las distribuidoras de tomar lecturas del equipo de medición mensualmente y emitir cobros con la misma periodicidad; y a la vez, se prohíbe acumular registros de consumo por no haber realizado las lecturas correspondientes.
* Del Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, se desprende que cuando un usuario sufra interrupciones del servicio de energía eléctrica o incumplimientos en la gestión comercial, le corresponde a la distribuidora la responsabilidad de acreditar el hecho extintivo -fuerza mayor o caso fortuito-, que elimina la relación de causalidad entre el hecho y la interrupción de servicio y/o el incumplimiento de la gestión comercial.
* De la aceptación o no de la determinada causal invocada como fuerza mayor o caso fortuito por parte de esta Superintendencia, dependerá lo siguiente:
	+ 1. La obligación o no de la distribuidora de compensar por Energía No Servida.
		2. Compensar o no a los usuarios por transgresión a los indicadores comerciales definidas en los artículos 80.c. y 80.e. de las Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución; y,
		3. Cobrar o no los cargos que se facturen en función de la lectura del equipo de medición cuando no haya realizado la lectura correspondiente, según lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora.

De lo expuesto, debe entenderse que las pruebas incorporadas por las distribuidoras son necesarias y relevantes, ya que, con base a ellas, la Gerencia de Electricidad de la Superintendencia recomienda que se acepte o rechace determinada solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, y se proceda o no a validar que el consumo cobrado en un mes de facturación especifico se realice mediante una estimación.

Bajo las premisas expuestas, corresponde traer a colación que la Gerencia de Electricidad y el área jurídica del CAU, ambos de la SIGET, en los informes técnico y jurídico rendidos respectivamente, establecieron que a través de las pruebas presentadas por la empresa, a efecto que se aceptara como fuerza mayor las supuestas actividades delictivas y condiciones de inseguridad en la zona en la que se encuentra el suministro identificado con el NIC XXXXXXX; para ser exoneradas de compensar por incumplimiento a la gestión comercial, según lo estipulado en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito; y, para poder acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica -de conformidad con el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable-, se concluyó que las pruebas eran deficientes y no cumplían con los requisitos necesarios para poder ser enmarcadas como constitutivo de fuerza mayor, y ser exonerados de responsabilidad atribuible a la distribuidora.

En este punto corresponde manifestar que, debido a las particularidades y naturaleza del servicio de energía eléctrica, existen concretas obligaciones que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debe cumplir, so pena de incurrir en una determinada transgresión a la normativa aplicable. Para el presente caso, la distribuidora no presentó las pruebas idóneas que demostraran los hechos que le impidieron efectuar lecturas de medición, por lo que debe entenderse que en el presente caso, existió por parte de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. una inobservancia o incumplimiento a las disposiciones legales, atribuciones y deberes que le competen en razón de sus funciones específicas.

Conforme a lo anterior, bajo el marco regulatorio aplicable y ponderando lo determinado en los informes señalados, esta Superintendencia es del criterio que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., no demostró mediante las pruebas remitidas que haya existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar las lecturas al medidor desde el mes de mayo del año dos mil quince en el suministro de energía eléctrica NIC XXXXXXX instalado en la Colonia El Salitrero del municipio de Atiquizaya, departamento de Ahuachapán.

 **B.2** **CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES A PONDERAR**

En el presente caso, corresponde mencionar que, a pesar de no haberse presentado las pruebas pertinentes y conducentes por parte de la empresa distribuidora para demostrar los eventos de caso fortuito o fuerza mayor, la Superintendencia no es ajena a los hechos descritos en las declaraciones testimoniales e incidentes relatados por el personal encargados de realizar el trabajo de campo en la colonia El Salitrero, siendo necesario señalar que la naturaleza de la causal invocada por la distribuidora obliga a la SIGET a realizar un análisis de dicha situación.

Partiendo de lo señalado, es pertinente traer a cuenta que en el artículo 1 de la Constitución, El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.

En este punto, corresponde establecer que no existe punto de interés más importante en el derecho que la interpretación constitucional, que encuentra su expresión en la jurisprudencia de los órganos de la Corte Suprema de Justicia.

En razón de lo anterior, corresponde traer a colación que la jurisprudencia constitucional salvadoreña ha expresado lo siguiente: *“(…) la justicia, como valor jurídico-constitucional, presenta dos dimensiones, una general y una particular; la primera persigue, mediante la articulación de principios y procedimientos jurídicos y políticos, la conservación de la sociedad y la posibilidad que ésta pueda cumplir con sus fines, es decir, dirigir la conducta de gobernantes y gobernados para cumplir el postulado de asegurar a cada individuo su realización personal; la segunda se ha entendido como aquella dimensión de la justicia que tiende a dar a cada uno lo suyo, sea por parte de la autoridad –justicia distributiva–, o en el seno de las relaciones privadas –justicia conmutativa–”* (Sentencia de 23-III-2001, Inc. 8-97, Considerando IX 2).

En relación con la jurisprudencia citada, la Junta de Directores de esta Superintendencia en un caso similar al planteado por la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, emitió la sentencia No. 055-E-2017, estableciendo lo siguiente:

*“““(…) Atendiendo a lo expuesto, la Junta de Directores de la SIGET, para ejercer sus potestades y emitir un pronunciamiento final, debe aplicar las normas que rigen el sector eléctrico teniendo en cuenta la Constitución, y en especial, a los derechos y libertades reconocidos en ella. Para tal efecto resulta imperioso ponderar si la circunstancia técnica –estimación y/o acumulación de consumos; y, la consecuencia durante el período en cuestión– reintegro total de lo cobrado en concepto de consumo de energía eléctrica de conformidad con los Términos y Condiciones-, guardan proporción con los fines perseguidos por la Ley aplicable, y está razonablemente fundada y justificada conforme a la ideología constitucional, máxime cuando la situación que ocasionó las estimaciones y/o acumulaciones están relacionadas a una causal en la cual si bien es cierto no se cumplieron los requisitos formales que exige la normativa para dotarla de excepcionalidad, existe evidencia de situaciones que pudieron atentar la integridad física de los trabajadores contratados por la distribuidora.(…)*

*CONCLUSIONES (…)*

* *La consecuencia de no tomar lecturas ni facturar mensualmente y no demostrar que dichas omisiones se deban a causas probadas de caso fortuito o fuerza mayor, conlleva a que se aplique la prohibición de cobrar que establece los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario. Sin embargo, debido a las situaciones especiales y de peligro en las que se dieron las presentes estimaciones y/o acumulaciones, y con base en el valor “justicia”, AES CLESA tiene el derecho a que los usuarios paguen lo correspondiente a la energía eléctrica que efectivamente consumieron. (…)*

*Por todas las consideraciones antes expuestas, la Junta de Directores de esta Superintendencia* ***ACUERDA****:*

1. *Confirmar lo establecido en el acuerdo No. E-310-2016-CAU, pronunciado por la Superintendenta el veinticinco de octubre de dos mil dieciséis, en el sentido que la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., no demostró mediante pruebas que haya existido causales constitutivas de fuerza mayor, para no realizar la lectura de los medidores de energía eléctrica, en las lotificaciones El Transito I, El Paraíso, La Primavera y Manantiales, todas del cantón Cuntán, municipio de Izalco, departamento de Sonsonate, de conformidad con el Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, así como lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado para el año dos mil quince, y el Anexo A de la Metodología Para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución;*
2. *Modificar lo resuelto en el acuerdo No. E-310-2016-CAU, en el sentido que si bien es cierto la distribuidora no demostró las causales de fuerza mayor, las situaciones especiales en las que se dieron las presentes estimaciones y/o acumulaciones, y con base en el valor “justicia”, la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. tiene el derecho a que los usuarios paguen lo correspondiente a la energía eléctrica que consumieron. (…)”””*

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 la usuaria se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Respeto de lo anterior, esta Superintendencia valora que en situaciones especiales -condiciones de inseguridad-, debe tomarse en cuenta que el valor justicia y ponderar si la circunstancia técnica –estimación y/o acumulación de consumos-; y, la consecuencia– reintegro de lo cobrado en concepto de consumo de energía eléctrica-, guardan proporción con los fines perseguidos por la Ley aplicable y la Constitución.

En el presente caso, debe tenerse en cuenta los hechos siguientes:

* A pesar que las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., no cumplieron los requisitos formales que exige la normativa para dotarla de excepcionalidad, existen evidencias de situaciones que pudieron atentar contra la integridad física de los trabajadores contratados por la distribuidora; y,
* El servicio de energía eléctrica no dejó de ser suministrado a la usuaria.

Sobre lo anterior, al aplicar el valor justicia a las situaciones descritas y al marco regulatorio, esta Superintendencia considera que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., tiene el derecho a que la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, pague lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió durante el período en que se acumularon los cobros. Debiendo esta Institución verificar que dicho cobro obedezca al consumo real de la usuaria.

Basado en lo anterior, la sociedad AES CLESA Y CÍA. S. en C. de C.V. en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, debe remitir al CAU de la SIGET los cálculos del consumo real en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.

Una vez remitidos dichos datos, el Centro de Atención al Usuario debe rendir en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de dicha información un informe técnico en el que corrija o ratifique los cobros respectivos. Si la usuaria ya ha realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifique si lo cancelado se ajusta a su consumo real de energía eléctrica. Si ha pagado en cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si la usuaria no ha cancelado cantidad alguna, se deberá otorgar un plan de pagos, lo suficientemente amplio, - inclusive superiores a los establecidos en los términos y condiciones- considerando la excepción que incluye esta situación no regulada y así garantizar que no afecte la economía familiar.

En tal sentido la distribuidora deberá informar mensualmente mediante una calendarización revisada por esta Superintendencia, los avances en el pago o devolución de la usuaria hasta que se pongan al día. Sobre dicho plan de pagos también deberá revisarse y pronunciarse.

**B.3 INCUMPLIMIENTO A LA GESTIÓN COMERCIAL**

Las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución establecen los índices de calidad del servicio comercial garantizados a cada usuario, con el fin de velar por mantener un servicio acorde a ciertos estándares desarrollados en las mismas Normas.

Dentro de los estándares desarrollados en dichas Normas, se establecieron la cantidad máxima de estimaciones y/o acumulaciones de facturación que puede realizar la distribuidora en un año calendario, ya sea por errores en la facturación o hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, determinándose que si llegase a sobrepasar esos límites, la consecuencia directa por incumplimiento en los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial consiste en una compensación al usuario afectado. Artículos 73 denominado: Índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario y 80.c. denominado Compensación por Incumplimiento a los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial Garantizado a Cada Cliente.

En el caso concreto, se estableció que la distribuidora no realizó tomas de lecturas y estimó consumos de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX por más de dos años, por lo que existe un evidente incumplimiento a la calidad del servicio comercial. Como consecuencia de lo anterior, tiene la obligación de compensar a la usuaria con base en lo establecido en el artículo 80.c. de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

A fin de verificar lo anterior, la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, debe remitir el cálculo de la devolución y/o compensación por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.

La Gerencia de Electricidad, en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la remisión de dicha información por parte de la distribuidora, deberá rendir un informe técnico en el cual corrija o ratifique el monto calculado en concepto de compensación por la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V.

* + - 1. **ACCIONES QUE DEBE IMPLEMENTAR LA DISTRIBUIDORA**

De conformidad con el marco regulatorio, le corresponde asegurar a esta Superintendencia que las finalidades de la Ley General de Electricidad y demás normas técnicas sean cumplidas, entre sus objetivos principales se encuentran, el fomento al acceso al suministro de energía eléctrica y la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

En la Ley General de Electricidad y los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se establece que disponer y acceder al servicio de energía eléctrica, es un derecho que tienen todos los ciudadanos, estipulándose expresamente los motivos por los cuales el distribuidor como excepción a la regla, puede estimar y acumular consumo de energía eléctrica.

Basado en lo anterior, debe establecerse que ante la prohibición expresa de cobrar sin tomar lecturas y la falta de presentación de pruebas pertinentes para demostrar los casos de fuerza mayor de conformidad a la normativa en materia de electricidad, AES CLESA debe desarrollar un mecanismo para no estimar y/o acumular la cantidad de facturación que cobró, debido a que al ser un cobro retroactivamente y acumulado afecta la economía familiar de los usuarios.

Por ello, se hace necesario indicar a la distribuidora efectué las gestiones oportunas y correspondientes a fin de evitar que en el futuro existan casos de estimaciones y/o acumulaciones.

* + - 1. **Recursos**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), 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, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-NT-2018-11-032, rendido por la Gerencia de Electricidad y el informe jurídico N.° IJ-005-CAU-2019 rendido por el área jurídica del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

1. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., no demostró mediante pruebas que haya existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar la lectura del suministro identificado con NIC XXXXXXX, ubicado en la Colonia El Salitrero del municipio de Atiquizaya, departamento de Ahuachapán, de conformidad con el Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, así como lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable, y el Anexo A de la Metodología Para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
2. Establecer conforme al valor justicia indicado en el acuerdo No. 055-E-2017, que aunque la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., no demostró las causales de fuerza mayor invocadas, tiene el derecho al pago de lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, respecto de aquellos montos que hayan sido debidamente calculados y revisados por esta Superintendencia.

Para tal efecto, se requiere a la sociedad AES CLESA Y CÍA. S. en C. de C.V. que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita al CAU de la SIGET los cálculos del consumo real en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.

Una vez remitidos dichos datos, el Centro de Atención al Usuario debe rendir en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de dicha información un informe técnico en el que corrija o ratifique los cobros respectivos.

Si la usuaria ya ha realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifique si lo cancelado se ajusta a su consumo real de energía eléctrica. Si ha pagado en cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si la usuaria no ha cancelado cantidad alguna, se deberá otorgar un plan de pagos, lo suficientemente amplio, - inclusive superiores a los establecidos en los términos y condiciones- considerando la excepción que incluye esta situación no regulada y así garantizar que no afecte la economía familiar.

En tal sentido la distribuidora deberá informar mensualmente mediante una calendarización revisada por esta Superintendencia, los avances en el pago o devolución de la usuaria debidamente actualizada.

1. La sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., incumplió los índices de gestión comercial establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, por lo que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, deberá remitir el cálculo de la devolución y/o compensación por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.
2. Requerir a la Gerencia de Electricidad, que en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la remisión de dicha información por parte de la distribuidora, deberá rendir un informe técnico en el cual corrija o ratifique el monto calculado en concepto de compensación por la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V.
3. Indicar a la distribuidora que, además de cumplir con la normativa correspondiente, debe evitar que en el futuro existan casos de estimaciones y/o acumulaciones, que superen lo establecido en los términos y condiciones vigentes o por un número de meses tan amplio como en el presente caso, que al momento de hacer del conocimiento del usuario y de la SIGET, se deba realizar un plan de pago que no afecte significativamente la economía familiar.
4. Notificar este acuerdo a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, adjuntando el informe jurídico N.° IJ-005-CAU-2019 rendido por el área jurídica del CAU de la SIGET; y,
5. Remitir copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente