**ACUERDO N.° E-748-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día diecisiete de diciembre del año dos mil diecinueve.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los señores Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxen representación de los usuarios que residen el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, interpusieron reclamo en contra de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, por no estar conformes con los cobros acumulados en concepto de consumos de energía eléctrica, bajo el argumento que dicha zona es considerada de alta peligrosidad delincuencial.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia a las partes**

Por medio del acuerdo N.° E-280-2019-CAU, esta superintendencia requirió a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, se pronunciara por escrito respecto del reclamo interpuesto por los usuarios del xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta superintendencia, para que una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara en un plazo de tres días hábiles, la necesidad o no de intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx el día trece de agosto de este año, por lo que el período finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, apoderado especial de la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, remitió como prueba documental un informe técnico en el cual especifica que la zona donde se encuentran instalados los suministros del xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, es zona de alto riesgo siendo imposible realizar las lecturas mensuales en los equipos de medición durante el período de mayo dos mil dieciocho a abril del dos mil diecinueve.

Por otra parte, 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. **Etapa de traslados y requerimiento de informe**

Mediante el acuerdo N.° E-355-2019-CAU, esta superintendencia requirió a las partes intervinientes que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentaran los argumentos que estimaran convenientes.

En el mismo proveído, se comisionó a la Gerencia de Electricidad que rindiera un informe técnico en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del requerimiento a las partes, estableciendo si el argumento indicado por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, relacionado con el alto riesgo delincuencial el xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, constituye una causal de fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor y el artículo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario.

Dicho proveído fue notificado a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y a los usuarios los días doce y trece de septiembre de este año, por lo que el período otorgado finalizó los días veintiséis y veintisiete del mismo mes y año.

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito mediante el cual expresó que no existen pruebas documentales vinculadas al caso.

Por su parte, los señores Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en la calidad antes indicada, presentaron un escrito a través del cual expresaron que la distribuidora ingresó a la comunidad para instalar nuevos servicios eléctricos durante el tiempo que no efectuó lecturas de medidores y que realizó cobros de energía incumpliendo los mecanismos establecidos en la ley y violentando sus responsabilidades con sus usuarios.

1. **Informe técnico**

La Gerencia de Electricidad de esta superintendencia rindió el informe técnico N.° IT-NT-2019-10-059, el cual dictaminó lo siguiente:

“[…] Del análisis realizado se concluye que el argumento indicado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX., relacionado con el alto riesgo delincuencial en el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, no cumple con los requisitos 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, así como lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicables a la distribuidora. […]”.

1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-546-2019-CAU, esta superintendencia remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-NT-2019-10-059 rendido por la Gerencia de Electricidad, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran sus alegatos finales.

Dicho proveído fue notificado a las partes el día seis de noviembre de este año por lo que el período concluyó el día diecinueve del mismo mes y año.

El ingeniero Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en la calidad antes apuntada presentó un escrito ratificando sus argumentos respecto a los motivos por los que no fue posible realizar la toma de lecturas en dichos suministros.

Por su parte, los señores Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx representantes de los usuarios del cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, no hicieron uso del derecho de defensa otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

1. **MARCO LEGAL**

**1.A. 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. […]”

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

En el artículo 29 se 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.

**1.C. 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 originada 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.

**1.D. 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 obligada, entre otras cosas, a:

1. Prestar a sus usuarios, un servicio de energía eléctrica que cumpla con los índices o indicadores de calidad exigidos en estas Normas;
2. 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.”.*

**1.E. 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**

**2.A. Documentación presentada por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx para demostrar la existencia de caso fortuito o fuerza mayor.**

La sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx manifestó que no realizó las actividades de lectura de medición en los suministros de energía eléctrica instalados el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx debido al supuesto peligro delincuencial en la zona.

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

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 brindada 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 número 1 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 indispensables, ya que, con base en 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 de la SIGET, en el informe técnico N.° IT-NT-2019-10-059, estableció que a través de las pruebas presentadas por la distribuidora, a efecto que se aceptara como fuerza mayor las supuestas actividades delictivas y condiciones de inseguridad en la zona en la que se encuentran los suministros en cuestión, 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 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx un 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 el referido informe, esta superintendencia es del criterio que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no demostró mediante las pruebas remitidas que haya existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar las lecturas a los medidores en los suministros de energía eléctrica instalados en el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

**2.B. Circunstancias excepcionales a ponderar**

Corresponde mencionar que, a pesar de no haberse presentado las pruebas pertinentes y conducentes por parte de la 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, 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, emitió la sentencia N.° 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. […]”.

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.

Respecto de lo anterior, esta superintendencia valora que en situaciones especiales —condiciones de inseguridad—, debe tomarse en cuenta 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 de que las pruebas presentadas por la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 los usuarios.

Sobre lo anterior, al aplicar el valor justicia a las situaciones descritas y al marco regulatorio, esta superintendencia considera que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tiene el derecho a que los usuarios que residen en el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, paguen lo correspondiente a la energía eléctrica que consumieron durante el período en que se acumularon los cobros. Debiendo esta Institución verificar que dicho cobro obedezca al consumo real de los usuarios.

Basado en lo anterior, la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, debe remitir al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET los cálculos del consumo real en los suministros del cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Una vez remitidos dichos datos, el CAU 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 los usuarios ya han realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifique si lo cancelado se ajusta a su consumo real de energía eléctrica. Si han pagado cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si los usuarios no han 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 los usuarios hasta que se pongan al día. Sobre dicho plan de pagos también deberá revisarse y pronunciarse.

**2.C. 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 los suministros instalados en las zonas mencionadas, por varios meses, por lo que existe un evidente incumplimiento a la calidad del servicio comercial. Como consecuencia de lo anterior, tiene la obligación de compensar a los usuarios 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 los suministros instalados en el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

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, la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx 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 efectúe las gestiones oportunas y correspondientes a fin de evitar que en el futuro existan casos de estimaciones y/o acumulaciones.

Debe precisarse que este requerimiento se ha efectuado ya en casos anteriores, y a pesar de ello, se continúan dando acumulaciones que, como en el presente caso, superan los doce meses lo que conlleva a advertir un grado de negligencia por parte de la distribuidora al permitir que se acumulen tantos meses de estimaciones que afectan la economía familiar de sectores vulnerables.

De ahí que sea necesario requerir enfáticamente a la distribuidora que sea diligente en crear un mecanismo que no permita acumulaciones tan prolongadas, y que de darse situaciones que por razones delincuenciales existan cobros acumulados, se les notifique a los usuarios antes que dichas acumulaciones superen un período de tiempo superior a un trimestre, para que éstos tengan el derecho a interponer su reclamo a fin de que sea analizado por la SIGET a la luz de los criterios expuestos en este acuerdo y antes que el cobro de la distribuidora sea imposible de pagar por los usuarios, considerando su condición económica.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración, puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-NT-2019-10-059, rendido por la Gerencia de Electricidad, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, no demostró mediante pruebas que haya existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar las lecturas de los suministros de energía eléctrica ubicados en el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, de conformidad con el Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, 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 N.° 055-E-2017, que aunque la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx no demostró las causales de fuerza mayor invocadas, tiene el derecho al pago de lo correspondiente a la energía eléctrica que consumieron los usuarios en las comunidades citadas.

Para tal efecto, se requiere a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx 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 los suministros instalados en las comunidades citadas.

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 los usuarios ya han realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifiquen si lo cancelado se ajusta a su consumo real de energía eléctrica. Si han pagado cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si los usuarios no han 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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, 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 los suministros instalados en las comunidades citadas.

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 Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. 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.

En ese sentido, se requiere enfáticamente a la distribuidora que sea diligente en crear un mecanismo que no permita acumulaciones tan prolongadas, y que de darse situaciones que por razones delincuenciales existan cobros acumulados, se les notifique a los usuarios antes que dichas acumulaciones superen un período de tiempo superior a un trimestre, para que éstos tengan el derecho a interponer su reclamo a fin de que sea analizado por la SIGET a la luz de los criterios expuestos en este acuerdo y antes que el cobro de la distribuidora sea imposible de pagar por los usuarios, considerando su condición económica; y,

1. Notificar este acuerdo a los señores Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxen representación de los usuarios que residen el cantón Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, y a la sociedad Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, para los efectos legales pertinentes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente