**ACUERDO N.° E-0248-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cincuenta minutos del día diecinueve de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cuatro de mayo del año dos mil veinte, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debido al cobro de la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 647.03) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC +++.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
	1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-609-2020-CAU, de fecha siete de mayo de dos mil veinte, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

Dicho acuerdo fue notificado a la usuaria y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. los días veinticuatro de junio y quince de julio de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el veintinueve del mismo mes y año.

El día veintinueve de julio de dos mil veinte, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaba con evidencia para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++, por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada.

Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* + Copia de las órdenes de servicio
	+ Histórico de lectura y consumo
	+ Fotografías
	+ Sellos instalados
	+ Incidencias
	+ TPL

Mediante memorando N.° ADC/CAU-448/2020, de fecha treinta de julio de dos mil veinte, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-835-2020-CAU, de fecha diecisiete de agosto de dos mil veinte, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y la señora +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ los días veinte y veinticuatro de agosto del año dos mil veinte, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días dieciocho y veintiuno de septiembre del mismo año.

El día cuatro de septiembre del año dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes dicha, presentó un escrito en el cual expresó que no existían pruebas adicionales a las remitidas con anterioridad.  Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1016-2020-CAU, de fecha veinticinco de septiembre de dos mil veinte, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la condición que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la señora +++ y a la distribuidora los días treinta de septiembre y uno de octubre de dos mil veinte, respectivamente.

El día trece de octubre del año dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual expresó que no existían pruebas adicionales.

El día diecinueve de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-331-+++-CAU, en el que realizó un análisis, entre otros, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR.

De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

+++

Determinación de la condición irregular:

“[…] Conforme con la información que fue provista por AES CLESA, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que el medidor N.° +++ fue alterado, lo que provocó que éste no registrará toda la carga instalada en el inmueble de la señora +++, siendo éstas las siguientes:

+++

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración **en el equipo de medición,** que consistió en la modificación de las condiciones normales de instalación de los sellos de tapa terminal y de tapa frontal; así como la manipulación de la posición normal del pivote inferior, con el objetivo de frenar el disco. Dicha prueba se presenta en las fotografías n.° 3, 4 y 7, en éstas se puede observar claramente que existe una alteración de los componentes del equipo de medición, situación que ha sido reflejada en la gráfica de historial de consumo n.° 1, en la que se observa que como consecuencia de las alteraciones efectuadas, el citado equipo de medición no registró el total de la energía eléctrica demandada en el suministro.

Dentro de ese contexto, se considera que la distribuidora aportó pruebas que permiten establecer la existencia de una condición irregular en el suministro en referencia, la cual no permitía el registro de toda la energía que se demandaba en el inmueble. […]”

Determinación del cálculo de la energía consumida y no facturada:

“[…] De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **# +++**, correspondiente al mes de abril de 2020, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC +++**, un consumo mensual promedio de **463.00 kWh**.
* El período a recuperar por parte de AES CLESA, por una energía no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 180 días, debido que el mismo no puede ser mayor de seis meses, condición que se encuentra regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* El valor y período arriba señalados, fue utilizado para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el 7 de septiembre de 2019 hasta el 5 de marzo del 2020, equivalentes a 180 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de **2,527.00 kWh**, equivalente a la cantidad de **Seiscientos Veintiocho 75/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 628.75) IVA incluido** […]”

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por AES CLESA son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una alteración interna en el equipo de medición, lo cual permitió que en el servicio bajo análisis no se registrara toda la energía consumida en el inmueble.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de Seiscientos Cuarenta y Siete 03/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 647.03), IVA incluido, correspondiente a un consumo de 2,473.00 kWh, que AES CLESA ha facturado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++, a nombre de la señora +++.
3. De conformidad al recálculo efectuado por el CAU, la sociedad AES CLESA debe cobrar a la señora +++, la cantidad de Seiscientos Veintiocho 75/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 628.75) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, más sus respectivos intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el 2020. […]”.
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1096-2020-CAU, de fecha veintiuno de octubre de dos mil veinte, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-331-+++-CAU rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ los días veintiséis y veintiocho de octubre de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diez y doce de noviembre del mismo mes y año.

El día treinta de octubre de dos mil veinte, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que aplicará una nota de crédito a la cuenta del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++, por la cantidad de DIECIOCHO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.28), para abonar a la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 647.03) en concepto de energía no registrada.

Por su parte, la señora +++ no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

 **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el año 2020.**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

1. **ANÁLISIS**
	1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-331-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración **en el equipo de medición,** que consistió en la modificación de las condiciones normales de instalación de los sellos de tapa terminal y de tapa frontal; así como la manipulación de la posición normal del pivote inferior, con el objetivo de frenar el disco. Dicha prueba se presenta en las fotografías n.° 3, 4 y 7, en éstas se puede observar claramente que existe una alteración de los componentes del equipo de medición, situación que ha sido reflejada en la gráfica de historial de consumo n.° 1, en la que se observa que como consecuencia de las alteraciones efectuadas, el citado equipo de medición no registró el total de la energía eléctrica demandada en el suministro.

Dentro de ese contexto, se considera que la distribuidora aportó pruebas que permiten establecer la existencia de una condición irregular en el suministro en referencia, la cual no permitía el registro de toda la energía que se demandaba en el inmueble. […]

En cuanto a la señora +++, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular consistente en: 1) La alteración del sello de tapa de medidor N.° +++, y 2) la alteración del mecanismo interno del equipo de medición N.° +++, realizada mediante la modificación del pivote del disco giratorio del equipo, lo que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble.

Debido a lo expuesto, el CAU determinó que la distribuidora está habilitada para realizar el cobro de energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2020.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU determinó que no es aceptable el método de cálculo de recuperación de energía realizado por la distribuidora, por haberse realizado con valores de consumos obtenidos de una lectura de dieciocho días, valor que no es representativo de un consumo mensual, por lo que incumple lo determinado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Debido a lo anterior, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El historial de registros de lecturas de consumo del mes de abril de dos mil veinte.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, comprendido del siete de septiembre de dos mil diecinueve al cinco de marzo de dos mil veinte.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS VEINTIOCHO 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 628.75) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

**2.2 Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas  aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto la usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
	+ En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
	+ El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
	+ Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
	+ Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC +++.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular consistente en la alteración interna del medidor, pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al comprobarse técnicamente la condición irregular, la usuaria final del suministro eléctrico es el responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2020 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-331-+++-CAU, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS VEINTIOCHO 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 628.75) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

1. **RECURSOS**

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

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-331-+++-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que consistió en la alteración del mecanismo interno del equipo de medición N.° +++, que originó que no se registrara una parte del consumo de la energía que fue consumida en dicho suministro.
2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS VEINTIOCHO 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 628.75) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-331-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET, y

1. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente