**ACUERDO N.° E-0249-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintidós de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta y uno de enero del año dos mil diecinueve, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,737.41) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), 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**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-037-2019-CAU, de fecha dieciocho de febrero del año dos mil diecinueve, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de tres 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 al usuario y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. los días veinte y veintiuno de febrero de dos mil diecinueve, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el veintiséis del mismo mes y año.

El veintiséis de febrero del año dos mil diecinueve, el licenciado +++, apoderado general judicial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito mediante el cual indicó la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++.

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

* + Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a la fecha.
  + Copia de acta de inspección y órdenes de servicio realizadas en el período de los dos últimos años.
  + Registro de incidencias de los dos últimos años.
  + Registro de sellos instalados y retirados en el medidor realizados en el período de los dos últimos años.
  + Histórico de órdenes de servicio efectuadas en el suministro.
  + Fotografías y videos que demuestran la condición irregular encontrada.
  + Copia de memoria de cálculo del cobro de Energía No registrada; y,
  + Copia del informe técnico proporcionado por la distribuidora al usuario final, mediante el cual se estableció la existencia de la condición irregular.

Mediante el memorando N.° CAU-058-19-TQ/+++, de fecha once de marzo del año dos mil diecinueve, 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. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-074-2019-CAU, de fecha veintidós de marzo del año dos mil diecinueve, 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 distribuidora y al usuario el día veintisiete de marzo de dos mil diecinueve.

Por medio de memorando de fecha veintitrés de noviembre de dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-380-+++-CAU 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 la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia llegó a la conclusión que existió una alteración interna en el equipo de medición número **+++**, el cual fue abierto por personas ajenas a la empresa distribuidora, condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes.

+++

Con base en las pruebas analizadas, la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que, en el suministro en referencia, existió la alteración interna no autorizada por la empresa distribuidora del equipo de medición **N.° +++**; en ésta, se puede observar la conexión en la parte interna entre el punto de entrada y de salida de la fase B; además, se observa que dicha fase pasa por fuera del transformador de corriente del referido equipo de medición. Dichas pruebas, se presentan en la fotografía N.° 3; por lo que, con dicha evidencia se comprueba que efectivamente existió una condición irregular en el suministro.

En los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2018, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento. […]”.

Recalculo de la energía 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 f) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El método del **porcentaje de desviación de la exactitud del medidor**, el cual corresponde a una desviación sin facturar de **+++ %**.
* El período a recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 09 de mayo de 2018 al 05 de noviembre de 2018.
* La sociedad AES CLESA en el período de recuperación mencionado en el inciso anterior, debe facturar un consumo de energía de **+++ kWh.**
* La sociedad AES CLESA en el período de recuperación mencionado en el inciso anterior, ya facturó un consumo de energía de **+++ kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados, fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponden a un consumo de **13,435 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **tres mil quinientos sesenta y dos 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,562.71), con IVA incluido**, correspondiente al período del 9 de mayo de 2018 al 5 de noviembre de 2018, más la cantidad de **treinta y seis 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 36.46) IVA incluido**, en concepto de instalación de equipo de medición nuevo con capacidad de registro de **100 amperios**. […]”.

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC +++**, que consistía en una alteración interna en el equipo de medición **N.° +++** por personas ajenas a la sociedad AES CLESA, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. No obstante, de conformidad al análisis efectuado por el CAU es excesiva la cantidad de **tres mil setecientos treinta y siete 41/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,737.41) IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente a **13,992 kWh**, para el período que comprende del 9 de mayo de 2018 al 5 de noviembre de 2018, equivalente a 180 días, más cobro de medidor con capacidad de **100 amperios**.
3. De acuerdo con el recálculo efectuado por el CAU, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **tres mil quinientos sesenta y dos 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,562.71) IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada por **13,435 kWh**, para el período mencionado en el literal anterior, más la cantidad de **USD 36.46 IVA incluido** por cambio de medidor con capacidad de **100 amperios.**

Por tanto, la empresa distribuidora estaría cobrando en exceso la cantidad de **ciento treinta y ocho 18/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 138.18) IVA incluido**. En el anexo de este informe se detalla la hoja de recálculo efectuada.

1. Del monto por **USD 3,562.71 IVA incluido** determinado por el CAU, se tomó en cuenta que la sociedad AES CLESA puede cobrar en concepto de intereses por ENR la cantidad de **USD 116.26**, los cuales fueron calculados a la fecha 5 de noviembre de 2018, utilizando el **6.56%** que corresponde a la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un año plazo, publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador más 5 puntos. […]”.
2. **SENTENCIA**
3. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
4. **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. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

**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. aplicable para el año dos mil dieciocho.**

El artículo 7 detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 de electricidad 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-380-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con base en las pruebas analizadas, la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que, en el suministro en referencia, existió la alteración interna no autorizada por la empresa distribuidora del equipo de medición **N.° +++**; en ésta, se puede observar la conexión en la parte interna entre el punto de entrada y de salida de la fase B; además, se observa que dicha fase pasa por fuera del transformador de corriente del referido equipo de medición. Dichas pruebas, se presentan en la fotografía N.° 3; por lo que, con dicha evidencia se comprueba que efectivamente existió una condición irregular en el suministro. […]”.

En cuanto al usuario, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0380-+++-CAU que existió una condición irregular por medio de la alteración del mecanismo interno del equipo de medición N.° +++, realizada entre el punto de entrada y de salida de la fase B, lo que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2018 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

En el informe técnico N.° IT-0380-+++-CAU, el CAU revisó el cálculo basado en los criterios siguientes:

* El porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.° 96353899, el cual corresponde a una desviación sin facturar de +++.
* El período de recuperación no mayor a seis meses, correspondiente al período del nueve de mayo al cinco de noviembre del año dos mil dieciocho.
* Durante dicho período la distribuidora le corresponde facturar un consumo de 13,435 kWh.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,599.17) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de equipo de medición, más la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.26) IVA incluido, en concepto de intereses, en aplicación al  artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

* 1. **Análisis legal**

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

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

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

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto usuario 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.
* 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 en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
* Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC +++.

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

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente la condición irregular, el usuario 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 2018 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-380-+++-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, por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,599.17) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de equipo de medición, más la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.26) IVA incluido, en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

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 el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-380-+++-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular por medio de la alteración del mecanismo interno del equipo de medición N.° +++, realizada entre el punto de entrada y de salida de la fase B, lo que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL QUINIENTOS DIECINUEVE 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,599.17) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de equipo de medición, más la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 116.26) IVA incluido, en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-380-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-380-+++-CAU, rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente