**ACUERDO N.° E-0269-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veintiséis de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diez de agosto de dos mil quince, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por su inconformidad con el cobro de la cantidad de SESENTA Y TRES DÓLARES DE LOSESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 63.26) IVA incluido, en concepto de consumo de energía eléctrica por medidor defectuoso en el suministro identificado con el NIC +++.

El Centro de Atención al Usuario (CAU) en su investigación preliminar estableció que el cobro realizado al usuario era por la cantidad de SETECIENTOS SETENTA Y TRES 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 773.66) IVA incluido.

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-001-2016-CAU, de fecha cinco de enero de dos mil dieciséis, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de cinco 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 sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y al usuario el día ocho de enero de dos mil dieciséis, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el quince del mismo mes y año.

El día quince de enero del año dos mil dieciséis, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito al cual anexó los documentos siguientes:

* Informe técnico;
* Copia de inconsistencias reportadas por el lector; y,
* Copia de órdenes de servicio número +++;

Mediante el memorando N. ° CAU-060-16-HO, de fecha ocho de febrero del año dos mil dieciséis, 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-097-2016-CAU, de fecha nueve de marzo del año dos mil dieciséis, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no del cobro efectuado en el suministro identificado con el NIC +++ por la cantidad de SETECIENTOS SETENTA Y TRES 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 773.66) IVA incluido.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días dieciocho y diecinueve de marzo del año dos mil dieciséis, respectivamente.

El día uno de abril del año dos mil dieciséis, el licenciado +++, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito por medio del cual reiteró su posición expuesta el día quince de enero de ese mismo año.

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de agosto del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-248-+++-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 en el suministro y sobre patrón de consumo según los históricos:

“[…] se verificó que el medidor presentaba deslizamiento sin carga conectada; es decir, manteniendo constante en 55 segundos cada rotación. (…)

Con respecto a la apreciación realizada a los históricos de los consumos registrados en los servicios eléctricos para establecer un período de reintegro a los usuarios, se establece que por el tipo de desperfecto que el equipo de medición presente, puede ser que éste registre más energía, menos energía y en ocasiones puede generarse ambas situaciones al mismo tiempo; es decir, en un período registre más y en otro registre menos, esto dependerá de las condiciones eléctricas a las que está sometido dicho equipo. […]”

Determinación de la energía a reintegrar al usuario realizado por el CAU

“[…] Luego de analizar los argumentos expuestos por ambas partes, se procedió a verificar la cantidad que la sociedad AES CLESA pretende reintegrar al usuario en concepto de cobros excesivos por existir problemas en el equipo de medición **N.° +++**, en virtud de lo anterior, el CAU realizó un recálculo tomando en consideración lo siguiente:

* El período de reintegro en el cálculo está comprendido desde el 1 de septiembre del 2012 al 3 de marzo del año 2014, correspondiente a **548 días**.
* Los consumos de energía que se han utilizados para realizar el recálculo fueron los anteriores a la condición irregular.

Con base en los parámetros antes mencionados, se procedió a efectuar una revisión y análisis de las pruebas proporcionadas por AES CLESA y obtenidas por el CAU de la SIGET, se determinó que los consumos registrados en exceso en el servicio en referencia fueron originados por existir desperfectos o problemas en el medidor; al respecto, el CAU determinó con base al recálculo efectuado que la cantidad reintegrada por la empresa distribuidora al señor +++ equivalente al monto de **cuatrocientos treinta y cuatro 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 434.12) IVA incluido**, correspondiente a una energía registrada en exceso de **1,505 kWh**, es aceptable. […]”

Dictamen:

“[…]

1. Se comprobó que el equipo de medición **N.° +++** en el período comprendido desde el 1 de septiembre del 2012 al 3 de marzo del año 2014, registró consumos de energía eléctrica de forma excesiva por presentar problemas vinculado con deslizamiento sin carga conectada.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que la cantidad que la sociedad AES CLESA pretende reintegrar al señor +++ por el monto de **cuatrocientos treinta y cuatro 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 434.12) IVA incluido**, equivalente a una energía registrada en exceso de **1,505 kWh**, en el período comprendido desde el 1 de septiembre del 2012 al 3 de marzo del año 2014, es aceptable. […]”.
3. **SENTENCIA**
4. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
5. **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.

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. […]”

**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 2015.**

En dicho cuerpo normativo se 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 34 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar treinta días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, o si no hubo reclamo, a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación. (…)

En caso que el equipo de medición haya registrado un mayor consumo de energía y potencia que la realmente consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor reintegrará la diferencia al usuario final, la cual será calculada para todo el período durante el cual se le facturó en exceso, con base al promedio del consumo histórico del suministro de los últimos seis meses de facturación correcta. Dicho reintegro será entregado en la próxima facturación que corresponda, para lo cual deberá notificar debidamente al usuario final de dicha situación. Asimismo, el Distribuidor deberá pagar intereses al usuario final por la cantidad que éste le haya pagado con base a este cobro indebido, calculados desde el día en que el usuario final hizo el pago, hasta la fecha en que se realice la devolución, con base en la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un año (1) plazo publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador, más cinco puntos.”

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-248-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…]Se verificó que el equipo de medición número +++ presentó un deslizamiento sin carga conectada, condición que representa un problema en el buen funcionamiento del mismo, y que generó un exceso en el registro del consumo de energía del suministro. […]”.

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

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC +++ existió un problema en el equipo de medición, lo cual obliga a la distribuidora a reintegrar al usuario el cobro de energía registrada en exceso, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2015.

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

El día trece de junio del año dos mil catorce, la sociedad AES CLESA y Cía., S.A. de C.V. manifestó que reintegraría al usuario la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 434.12) IVA incluido.

Según consta en el expediente, el día treinta de octubre del año dos mil diecinueve, el señor +++ presentó una carta en la cual manifestó estar de acuerdo con el reintegro propuesto por la distribuidora y solicitó la colaboración de la SIGET.

Respecto de lo anterior, el CAU evaluó y revisó los factores utilizados por la empresa distribuidora por lo que validó el reintegro propuesto.

Después de realizar algunas gestiones, el día dieciocho de diciembre del año dos mil diecinueve, la distribuidora extendió al señor +++ el cheque serie: CLESA N.° +++, por la cantidad antes mencionada.

**2.2. Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de consumo de energía eléctrica, 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 el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de consumo de energía eléctrica 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 un problema en el equipo de medición y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la distribuidora debe recalcular el consumo de energía facturado en exceso que fue registrado debidamente por el periodo de quinientos cuarenta y ocho días.
* Como se plasmó en el informe técnico del CAU, el equipo de medición N.° +++ presentó un problema en su funcionamiento, que consistió en deslizamiento sin carga conectada, generando un exceso en el registro del consumo de energía del suministro.

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 la~~s~~ 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-248-+++-CAU y el análisis legal referido, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente declarar que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó que el equipo de medición presentó un problema de funcionamiento, por lo que la distribuidora debía reintegrar al usuario la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 434.12) IVA incluido. Asimismo, se ha constatado que a la fecha la distribuidora ha cumplido con dicho reintegro, por lo que los efectos jurídicos de la presente sentencia se han materializado.

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-248-+++-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++ existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.
2. Establecer que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. reintegró al señor +++ la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 434.12) IVA incluido, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el 2015.
3. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico N.° IT-248-+++-CAU rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente