**ACUERDO N.° E-0272-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintiséis de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día trece de noviembre del año dos mil quince, 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 SESENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.01) 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-022-2016-CAU, de fecha diecinueve 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 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 a la distribuidora y al usuario los días veintinueve de enero y diecisiete de febrero del año dos mil dieciséis, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el tres de febrero de dicho año.

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

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

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha;
* Copia de registro de incidencias;
* Inconsistencias reportadas por el lector;
* Copia de registros de reclamos del usuario;
* Copia de registro de sellos instalados;
* Copia de órdenes de servicio número +++;
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden +++;
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada;
* Copia del informe técnico final; y,
* Fotografías de forma magnética que demuestran la condición irregular encontrada.

Mediante el memorando N.° CAU-064-16-FA, de fecha diecisiete 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-085-2016-CAU, de fecha uno de marzo del año dos mil dieciséis, 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 ocho de marzo del año dos mil dieciséis.

Por medio de memorando de fecha tres de enero del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-004-+++-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:

“[…] Al respecto, la sociedad AES CLESA mediante una serie de fotografías capturadas durante la inspección realizada con fecha 14 de octubre de 2015, determinó que en el referido suministro existió una condición irregular, relacionada con la alteración del sello de seguridad del equipo de medición N.° **+++**, encontrando el sello de tapa de vidrio roto. En la siguiente fotografía N.° 1, se observa la condición del sello.

+++

Además, la sociedad AES CLESA realizó una verificación de funcionamiento al equipo de medición N.° **+++**, estableciendo que el equipo en mención se encontraba funcionando en carga alta al **85.64%**, carga baja al **85.78%** y en factor de potencia al **85.65%**, estableciendo que dicho equipo se encontraba funcionando con una exactitud promedio de **85.67%**. En la siguiente fotografía N.° 2, se observan los valores de exactitud obtenidos de la prueba de funcionamiento.

+++

Asimismo, mediante video proporcionado por la sociedad AES CLESA, se logró evidenciar que existe una conexión tipo puente eléctrico entre los terminales de conexión de los conductores de alimentación y los conductores de carga del equipo de medición N.° **+++**; dicha condición, provocó que la corriente consumida en el servicio eléctrico no pase en su totalidad por la bobina del equipo de medición; debido que la corriente buscará circular por el camino más fácil, que para este caso en específico es la conexión eléctrica mencionada. En la siguiente fotografía N.° 3, se observa la conexión tipo puente eléctrico utilizada para unir el punto de conexión de entrada y salida del equipo de medición.

+++

(…)En consideración a las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA y con base en lo establecido en el **“Procedimiento para investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final”**, contenido en el **acuerdo** N.° **283-E-2011**, el CAU de la SIGET es del criterio que, la empresa distribuidora en el suministro en referencia comprobó que efectivamente existió una condición irregular que consistió en la alteración interna del equipo de medición. […]”.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

“[…]

En razón de lo anterior, se realizó una revisión y análisis de las pruebas proporcionadas por la sociedad AES CLESA y obtenidas por el personal técnico del CAU de la SIGET con el fin de la determinación de la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración del equipo de medición N.° **+++,** instalado en el suministro bajo estudio, determinándose que el monto que fue calculado y facturado por la sociedad AES CLESA correspondiente a la cantidad de **sesenta y cinco 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 65.01), IVA incluido**, equivalente a una energía no registrada de **127 kWh**, es aceptable. […]”.

Dictamen:

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC +++**, que consistía en la manipulación del medidor **N.° +++**, encontrándose en el interior de éste puentes eléctricos que unían los terminales de conexión de los conductores de alimentación de energía y los conductores eléctricos de carga, condición que impidió el correcto registro de la energía que demandaba la carga eléctrica instalada en el citado suministro.
2. Con base en lo expuesto anteriormente, se determinó que el cobro que realizó la sociedad AES CLESA en el suministro objeto del presente análisis por la cantidad de **sesenta y Cinco 01/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 65.01)** IVA incluido, en concepto de una energía no registrada de **127 kWh**, corresponde al período entre el 17 de abril al 14 de octubre del 2015, monto que incluye también la instalación de un equipo de medición nuevo con capacidad de registro de **100 amperios**, es procedente. […]”.
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.

**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.**

El artículo 6 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 35 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-004-+++-CAU, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Tomando en consideración la evidencia recopilada durante el desarrollo de la presente investigación, el CAU de la SIGET, establece que la disminución en el consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el **NIC +++**, se originó por existir una conexión tipo puente eléctrico interno entre la entrada y salida del equipo medición N.° **+++**, lo que provocó que no se registrara en su totalidad la energía demandada en el inmueble. […]”.

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-004-+++-CAU que existió una condición irregular por medio de la alteración del mecanismo interno del equipo de medición para realizar una conexión tipo puente eléctrico, lo que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble.

En ese sentido, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular que habilita a la empresa distribuidora 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 2015 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuaria Final.

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

El CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de SESENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.01) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2015.

Según consta en el expediente, el diecisiete de noviembre del año dos mil quince la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. otorgó al señor +++ un plan de pago por cuatro cuotas para cancelar el monto total cobrado en concepto de energía no registrada, y que fue cancelado en su totalidad el día uno de marzo del año dos mil dieciséis.

**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 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 6 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2015 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-004-+++-CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular consistente en la alteración del mecanismo interno del equipo de medición, por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.01) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2015.

Asimismo, se ha constatado que a la fecha el usuario canceló a la distribuidora la cantidad exigida en concepto de energía no registrada, 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-004-+++-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular consistente en la alteración del mecanismo interno del equipo de medición N.° +++, que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el inmueble.
2. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.01) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2015.
3. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente