**ACUERDO N.° E-0485-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día treinta y uno de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día nueve de diciembre de 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 CIENTO SESENTA Y DOS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.01) 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 +++.

La señora +++ adjuntó a su reclamo fotocopia simple del testimonio de escritura pública de contrato de compraventa del inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC +++, otorgado a favor de la señora +++, por lo que demostró que ostenta un derecho para solicitar la intervención de esta institución.

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-1281-2020-CAU, de fecha dieciséis de diciembre 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 distribuidora y a la usuaria los días veintidós y veintitrés de diciembre de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día catorce de enero de este año.

El día doce de enero de este año, el ingeniero +++, apoderado especial 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:

* Históricos de consumo y lecturas.
* Histórico de órdenes de servicio.
* Incidencias.
* Descarga de TPL.
* Informe técnico.
* Acta de irregularidad.
* Fotografías.

Mediante el memorando N.° M-0016-CAU-21, de fecha trece de enero de este año, 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-0035-2021-CAU, de fecha quince de enero de este año, 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 pruebas que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día veinte de enero de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día diecisiete de febrero del mismo año.

El día veintiséis de enero de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.  presentó un escrito en el cual indicó que no poseía pruebas documentales adicionales a las presentadas. Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0153-2021-CAU, de fecha veinticuatro de febrero de este año, 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.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días uno y dos de marzo de este año, respectivamente.

El día cinco de marzo de este año, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual indicó que no poseía pruebas documentales adicionales a las presentadas.

Por medio de memorando de fecha nueve de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0071-CAU-21 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 existencia de una 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 en el equipo de medición **N.° +++** que, según su criterio, consistió en que “Medidor sin sello de tapa de vidrio y sin sello de tapa terminal, con indicios de abertura realizada por personas ajenas a CLESA”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

+++

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente, en fecha 16 de marzo de 2021, el CAU de SIGET solicitó a la sociedad AES CLESA, mediante documento identificado como **+++**, efectuar una inspección conjunta al laboratorio de comprobación de medidores de esa empresa distribuidora con el fin de examinar físicamente y realizar una prueba de funcionamiento al medidor **N.° +++** retirado del suministro bajo análisis, de conformidad con lo establecido en las Normativas aplicable y así comprobar si la perforación del mencionado medidor provocaba un variación en los registros.

Ante la solicitud expuesta en el párrafo anterior, con fecha 7 de abril de 2021 la empresa distribuidora remitió informe de resultados en laboratorio de medida, junto con nuevas fotografías, sobre la prueba realizada al equipo de medición **N.° +++** el día 6 de abril de 2021; expresando en el citado informe que no se pudo realizar la prueba al medidor debido a que tornillo de bloque terminal y bobina interna del medidor presentan sobrecalentamiento, asimismo reiteran la presencia de un imán ajeno al medidor que provocaba en el disco un frenado mecánico que por dicha situación se encuentra rayado en la parte inferior.

+++

Con base en las pruebas analizadas, la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que, en el suministro en referencia, existió una alteración no autorizada por la empresa distribuidora del equipo de medición N.° +++; ya que en la imagen N.° 2 se muestran las condiciones bajo las que se encontró el citado medidor; además, de las dos verificaciones realizadas en los laboratorios de medida de las empresas distribuidoras CLESA y CAESS se observa la presencia de un imán ajeno a la estructura del medidor y señales de operación bajo condición de frenado. Dichas pruebas, se presentan en las imágenes N.° 3 y 4, y la fotografía N.° 1; 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 2020, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento. […]”

Recálculo efectuado por el CAU:

“[…] 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 la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **N. ° +++**, correspondiente al periodo del 15 de noviembre de 2019 al 17 de marzo de 2021, dato que permitió establecer en el suministro objeto del presente análisis, un consumo promedio mensual de **327 kWh**.
* El período a recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **125 días**, relativo al período del 24 de junio al 27 de octubre de 2020.
* La sociedad AES CLESA en el período de recuperación correspondiente del 24 de junio al 27 de octubre de 2020, ya facturó un consumo de energía de **552 kWh**.

Del análisis efectuado por el CAU basado en las pruebas presentadas por las partes, se determinó que el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **ciento sesenta y dos 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 162.01)** IVA incluidocorrespondiente a **642 kWh**, asociada al período comprendido entre el 24 de junio al 27 de octubre de 2020, más cobro de medidor de **100 amperios**, es procedente. […]”.

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 en el medidor por personas ajenas a la sociedad AES CLESA, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de ciento sesenta y dos 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 162.01) IVA incluido correspondiente a 642 kWh, asociada al período comprendido entre el 24 de junio al 27 de octubre de 2020, más cobro de medidor de 100 amperios, es procedente.
3. La sociedad AES CLESA podrá cobrar intereses en concepto de ENR, conforme a lo establecido en los artículos 21 y 60 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2020. […]”
4. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0358-2021-CAU, de fecha veintitrés de abril de este año, 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-0071-CAU-21 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiocho y veintinueve de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días trece y catorce de mayo del mismo año.

El día tres de mayo de este año, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al informe técnico rendido por el CAU. Por su parte, la señora +++ Mancía no hizo uso del derecho defensa otorgado.

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.**

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 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.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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 la página 9 del informe técnico N.° IT-0071-CAU-21, 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 una alteración no autorizada por la empresa distribuidora del equipo de medición N.° +++; ya que en la imagen N.° 2 se muestran las condiciones bajo las que se encontró el citado medidor; además, de las dos verificaciones realizadas en los laboratorios de medida de las empresas distribuidoras CLESA y CAESS se observa la presencia de un imán ajeno a la estructura del medidor y señales de operación bajo condición de frenado. Dichas pruebas, se presentan en las imágenes N.° 3 y 4, y la fotografía N.° 1; por lo que, con dicha evidencia se comprueba que efectivamente existió una condición irregular en el suministro. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0071-CAU-21 que existió una condición irregular por medio de la alteración del mecanismo interno del equipo de medición N.° +++, mediante la colocación de un imán que generaba frenado mecánico en el disco y sobrecalentamiento en bobina interna y tornillo del bloque terminal, afectando 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 2020 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**

Luego del análisis de la metodología de cálculo, el CAU ratificó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SESENTA Y DOS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.01) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de equipo de medición, más los intereses correspondientes de conformidad con el 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 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.
* 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, 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 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 pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado 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-0071-CAU-21, 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 CIENTO SESENTA Y DOS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.01) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de equipo de medición, más los intereses correspondientes de conformidad con el 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-0071-CAU-21, 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 CIENTO SESENTA Y DOS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.01) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de equipo de medición, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.
3. 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