**ACUERDO N.° E-0497-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día dos de junio del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día catorce de junio de dos mil dieciocho, el licenciado XXX, apoderado general judicial de la señora XXX, 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 CINCO MIL CIENTO SESENTA Y DOS 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,162.45) 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 XXX.

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-166-2018-CAU de fecha diecinueve de julio de dos mil dieciocho, 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.

Además, se instruyó a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que hasta que esta Superintendencia emitiera un pronunciamiento final se abstuviera de cobrar la cantidad de CINCO MIL CIENTO SESENTA Y DOS 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,162.45) IVA incluido, debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día ocho de agosto de dos mil dieciocho, por lo que el plazo para remitir lo requerido a la distribuidora finalizó el día trece del mismo mes y año.

El día trece de agosto de dos mil dieciocho, el licenciado XXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó que se le concediera una prórroga de seis días hábiles por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el reclamo.

El día veintiuno de agosto de dos mil dieciocho, el licenciado XXX, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaban con evidencia suficiente para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada.

Asimismo, indicó que se anexaba copia impresa del informe técnico del caso, y forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a esa fecha.
* Descarga de la data del equipo de medición N.° XXX, de los dos últimos años a la fecha de retiro del medidor.
* Copia de las hojas de lecturas de mediana y gran demanda de los dos últimos años a esa fecha.
* Copia de acta de inspección y ordenes de servicio realizadas en el periodo de los dos últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias reportadas en el suministro, durante el periodo de los últimos años.
* Copia de registros de sellos instalados y retirados en los equipos de medición realizados en el periodo de los dos últimos años a esa fecha.
* Inconsistencias reportadas por el personal designado a efectuar las lecturas del suministro.
* Información de forma magnética referente a fotografías, vídeo para evidenciar la supuesta condición irregular.
* Documento o Memoria de cálculo realizada por la distribuidora, con base en los numerales 5.1., 5.2., 5.3 y 5.4. del Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final, que le permitió determinar el monto cobrado al usuario en concepto de Energía No Registrada.
* Copia del informe técnico final proporcionado por la distribuidora al usuario final, mediante el cual se estableció la existencia de la condición irregular.

Mediante memorando N. CAU-221-18-FA, de fecha siete de septiembre de dos mil dieciocho, 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-241-2018-CAU, de fecha uno de octubre de dos mil dieciocho, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la condición que afectó el suministro identificado con el NIC XXX 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 el día cuatro de octubre de dos mil dieciocho.

El veinticinco de octubre de dos mil dieciocho, el licenciado XXX, actuando en la calidad antes indica, presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] a) Erróneas lecturas y cobros de consumo.

Como lo expresé en mi escrito de oposición, es precisamente responsabilidad única y exclusiva de AES-CLESA y Cía. S. en C, de C.V., efectuar las mediciones del consumo, por medio del aparato de medición (contador), y sobre esta base efectuar el cobro al consumidor.

Como lo demostré, AES-CLESA y Cía. S. en C, de C.V., no posee un sistema de lectura o medición apropiado y confiable en forma sistemática y en el tiempo, que permita el cobro del valor exacto de la energía consumida, tal como se refleja en los recibos que presenté, donde se evidencia en forma comparativa, que al usuario se le cobró por menor consumo de KWH, un mayor valor en dinero, lo que probablemente ha estado sucediendo a través del tiempo desde la instalación del servicio, y el usuario no lo visualizaba. (…)

b) Probables desperfectos del aparato de medición;

Partiendo de lo expuesto en el literal a), es licito afirmar, que tal como se expone en el informe técnico de determinación de la condición irregular, en cuanto a que el aparato de medición no presenta alteraciones o daño intencional de ninguna clase, puede concluirse que es el aparato el que presenta fallas técnicas por probables desperfectos de fabricación o por la antigüedad del mismo, y en uno u otro caso, por ningún motivo puede atribuírsele la responsabilidad al usuario por la supuesta energía no medida.

c) Inmueble arrendado a tercero ajeno del titular del servicio;

Que en todo el desarrollo del procedimiento efectuado por AES-CLESA y Cía. S. en C, de C.V., no se tomó en consideración que el inmueble se encuentra en arrendamiento, y que el consumo de energía no está a cargo del titular del servicio o de sus herederos, sino que del arrendatario, (…).

d) Ausencia total de evidencia física, en imágenes o videos, que registren indubitablemente en qué aparatos eléctricos o áreas específicas del inmueble se consumió la supuesta energía no registrada.

De la minuciosa lectura y análisis del informe de la supuesta condición irregular, puede apreciarse que no hay evidencia en fotografías o videos tomados por los agentes de AES-CLESA, que evidencien irrefutablemente donde se consumía esa energía fuera de medición, (…).

e) Ausencia de parientes, dependientes o empleados del titular del servicio o de sus herederos, durante el desarrollo del procedimiento de determinación de la supuesta condición irregular.

Según lo ordenan las normas dictadas por SIGET, que regulan el Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares….., fracciones 4.2.1; 4.2.4; 4.2.6; y 4.2.7, es obligación de los agentes de AES-CLESA cerciorarse que durante el desarrollo del procedimiento se encuentra presente, pariente, dependiente o empleados del titular del servicio, y en el caso que nos ocupa, o de sus herederos; lo que no se cumplió por las razones antes expuestas; además, esta restricción no le permitía a los agentes de AES-CLESA efectuar pruebas de comprobación de exactitud del equipo de medición y/o mediciones; no obstante los agentes lo hicieron transgrediendo estas normas.

f) Atipicidad de la infracción atribuida, por no adecuarse los hechos reportados en el procedimiento de irregularidad, con lo dispuesto en las normas.

Como ya lo expliqué, el Art. 7 literal c) de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, […]

Lo que el informe técnico de los agente de AES-CLESA relata, en la supuesta existencia de líneas adicionales, lo que en si y por si es un presupuesto que el expresado Art. 7 no ha contemplado como causal puntual y especifica de incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro, y por lo tanto no puede ser la base legal para tipificar una condición irregular, como erróneamente lo han hecho los agentes de AES-CLESA.

III) OTRAS PRUEBAS Y CONSIDERACIONES

a) El día viernes 19 de octubre de 2018, mi representada fue informada por el arrendatario del inmueble, sobre desperfectos en el suministro de energía en el XXX, y al apersonarse tomó algunas fotografías de cómo ha quedado el cableado del servicio, así dejado por los agentes de AES-CLESA que llegaron a la anterior inspección y a atender la falla en el suministro.

Al respecto presento 2 imágenes: 1) se muestra la cantidad de cables del servicio de energía en este inmueble, y que así fueron dejados por los agentes de AES-CLESA, desde el desarrollo del procedimiento de determinación de la supuesta condición irregular, y coincide con las fotografías agregadas en el procedimiento efectuado; de lo anterior puede colegirse con facilidad que el cableado externo e interno del servicio, no presenta un correcto orden y por tanto es factible para crear confusiones, suposiciones, estimaciones, e inclusive agregar un cable adicional, supuestamente conductor de energía sin medición; se supone que este cable fue retirado por AES-CLESA, lo que tampoco ha quedado evidenciado en el informe de la supuesta condición irregular con imágenes especificas; y 2)En esta imagen se ve que el contador del servicio ha sido recientemente desconectado por los agentes de AES-CLESA, por el último reporte de falla, sucediendo que el mismo dejó de funcionar, y que el servicio lo dejaron conectado en ese momento en forma directa, desconociendo si a la fecha ha sido sustituido el medidor.

Este nuevo elemento probatorio confirma que definitivamente el aparato de medición viene presentado fallas de tiempo atrás, y surge la probabilidad de que el supuesto cable adicional jamás ha existido, y que es una presunción de los técnicos de AES-CLESA, para recuperar la energía que ellos creen que el medidor no registró, circunstancia que en definitiva aparte de contraria a las normas de SIGET, constituiría un ilícito.

b) Después de analizar todos los pormenores de este problema, y no obstante lo explicado y demostrado, hemos encontrado otra ERRONEA actuación de AES-CLESA:

En las instalaciones del XXX, están colocados físicamente dos medidores, así: i) NIC-XXX a nombre de XXX, con dirección XXX XXX, XXX, XXX; y ii) NIC XXX, a nombre de XXX XXX, con dirección en XXX, XXX. En físico, el NIC-XXX, abastece de energía el casco de la XXX, propiedad de mi representada, y el NIC XXX, abastece el XXX.

Tanto las inspecciones, como la sustitución del medidor dentro del procedimiento y el desarrollo para determinar la supuesta condición irregular, estas diligencias fueron hechas en las instalaciones propias del XXX, según se aprecia de las imágenes agregadas al informe técnico, y del contenido del mismo informe; sin embargo, sucede que el servicio NIC-XXX, **NO** es del XXX, es del casco de la XXX, que está contiguo al XXX; por tanto, lo actuado por los agentes de AES-CLESA, sería nulo, de nulidad absoluta insubsanable, puesto que desarrollaron todas sus actuaciones en el inmueble equivocado, pues el supuesto cable fuera de medición ellos afirman que estaba dirigido al XXX, y no a la XXX, y el medidor que sustituyeron es el de la XXX, no el del XXX, pues este último es el que acaba de presentar fallas y ha sido desconectado por AES-CLESA; como naturalmente no ratificamos lo actuado, indefectiblemente todo es nulo, de nulidad absoluta, y se debe de exonerar a mi representada. […]”

El veintiocho de febrero de dos mil diecinueve, el licenciado XXX, actuando en la calidad antes indica, presentó un escrito por medio del cual, expresó que la distribuidora se encontraba incumplimiento lo ordenado en el acuerdo N.° E-166-2018-CAU, vinculado con abstenerse de realizar el cobro de energía no registrada e intereses, debido a que continuaba realizando gestiones administrativas de cobro.

Mediante el acuerdo N.° E-062-2019-CAU, de fecha doce de marzo de dos mil diecinueve, se reiteró a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que debía suspender el cobro de la cantidad de CINCO MIL CIENTO SESENTA Y DOS 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,162.45) IVA incluido, facturado en concepto de energía no registrada, así como los intereses hasta que se emitiera un pronunciamiento definitivo por parte de esta Superintendencia.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día quince de marzo de dos mil diecinueve.

Por medio de memorando de fecha treinta de noviembre de dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-396-41163-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:

“[…] Con base en la información proporcionada por las partes y la recopilada durante el transcurso de esta investigación, se establece lo siguiente:

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 de la acometida del servicio eléctrico antes del equipo de medición **N.° XXX**, 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 instalación no autorizada por la empresa distribuidora de líneas directas fuera de medición, conectadas en la fase A y B de la acometida eléctrica antes del equipo de medición **N.° XXX**; en ésta, se puede observar el punto de conexión en las dos fases en la acometida del suministro. Dichas pruebas, se presentan en la fotografía N.° 4; 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. […]”

Argumentos de la usuaria respecto a la problemática:

“[…] Mediante escrito de fecha 25 de octubre de 2018, el licenciado XXX, de generales manifiesta dentro de opinión en nombre y representación de la señora XXX, manifestó lo siguiente:

“a) Error de lecturas y cobros de consumo. (…)

Debido a lo anterior, el CAU recopiló información de la base de datos de la SIGET relacionada a la facturación de los usuarios, determinando que en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX**, tal como lo establece el licenciado XXX, en el documento de cobro correspondiente a diciembre de 2017 la sociedad AES CLESA facturó una energía horaria de **2,764.3 kWh** por un monto de **USD 563.57** y, en el documento de cobro correspondiente a marzo de 2018 ésta facturó una energía de **2,579.6 kWh** por un monto de **USD 594.18.**

Con respecto a lo anterior, se observa que efectivamente la energía disminuyó y el cobro aumentó, condición que se encuentra asociada a la diferencia de las tarifas aplicadas aprobadas por la SIGET para cada período de facturación; además, el licenciado en el argumento no ha considerado que la potencia consumida en el mes de diciembre de 2017 fue de **13 kW** y para el mes de marzo de 2018 fue de **14.5 kW**, es decir la potencia aumento **1.5 kW**, caso contrario de la energía horaria que disminuyó. En la siguiente tabla N.° 1 se muestra el detalle de lo argumentado anteriormente:

“b) Probables desperfecto del aparato de medición: (…)

Con respecto a lo argumentado por el licenciado, la sociedad AES CLESA en fecha 12 de octubre de 2017 efectuó pruebas vectoriales al medidor N.° XXX bajo la orden de servicio N.° XXX, en donde determinó que los transformadores de corriente del medidor estaban en buenas condiciones de funcionamiento.

Respecto al cambio del medidor realizado por la sociedad AES CLESA por tener el lector óptico dañado lo que imposibilitaba la descarga del registro de los consumos, se establece que dicho problema se encuentra relacionado con extraer la información del equipo y no con el registro […]

“c) Inmueble arrendado a tercero ajeno del titular del servicio: (…)

Al respecto, que el inmueble se encuentra arrendado es pertinente indicar que el usuario no presentó ninguna documentación que acreditara dicha situación, sin embargo la condición irregular encontrara pudo o no haber sido realizada por alguien que habite en el inmueble al comprobarse técnicamente la condición irregular en el suministro es el usuario final el responsable de dicha situación, primero por lo establecido en el artículo N. ° 7, de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2018, y segundo porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumo y no registrada por el equipo de medición.

“d) Ausencia total de evidencia física, en imágenes o videos, que registren indubitablemente en que aparatos eléctricos o áreas específicas del inmueble se consumió energía eléctrica no registrada: (…)

Se toma en consideración la inspección técnica realizada por el CAU en fecha 4 de octubre de 2019, contenida en el apartado 5.2 de este informe técnico, como se puede observar en la fotografía número 2, la acometida principal desde la subestación propiedad del usuario se derivan varias acometidas sin identificar su carga específica, además, estas salen a diferentes puntos del inmueble, es por ello que dicha inspección fue coordinada previamente con el licenciado XXX, para poder hacer un recorrido en todo el inmueble y determinar las cargas que se encontraban fuera de medición, sin embargo el usuario no se presentó.

Asimismo, se realizó una segunda inspección juntamente con el personal de la sociedad AES CLESA, se trató de coordinar dicha inspección con el licenciado XXX, sin embargo, no contestó las llamadas.

La empresa distribuidora evidenció por medio de fotografías que existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico antes del equipo de medición N.° XXX, condición que impidió que se registrara la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, que para el caso en comento fue de 74.8 amperios y 5.5 amperios, correspondientes a la fase A y B, respectivamente. Además, se puede observar en los históricos de consumo que luego que la sociedad AES CLESA corrigiera la condición irregular los consumos de energía de los meses de mayo a agosto de 2018 se incrementaron.

e) Ausencia de pariente, dependiente o empleado del titular del servicio o de sus herederos, durante el desarrollo del procedimiento de determinación de la supuesta condición irregular: (…)

Según se consta en las actas de inspección N.° XXX de condición irregular efectuada por la sociedad AES CLESA con fecha 19 de abril de 2018, ésta se realizó en presencia de la señora XXX; asimismo, con fecha 23 de abril de 2018 la empresa distribuidora programó una segunda inspección bajo el acta de condición irregular N.° XXX, la cual la realizó en presencia de la señora XXX, personas que estaban en el lugar y dieron acceso a las instalaciones donde se encuentran los medidores y la subestación de energía.

“f) Atipicidad de la infracción atribuida, por no adecuarse los hechos reportados en el procedimiento de irregularidad, con lo dispuesto en las normas: (…)

Con base en lo estipulado en el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor final, del Pliego Tarifario para el año 2018, en el literal c), si está tipificado la línea fuera de medición, y se cataloga como una alteración en la acometida. Por lo cual la sociedad AES CLESA sí clasificó correctamente dicha condición irregular.

“III) OTRAS PRUEBAS Y CONSIDERACIONES. (…)

Con base en la fotografía N.° 7 presentada por el usuario, sobre los cables supuestamente dejados por la empresa distribuidora, en base a la inspección realizada por SIGET se trae a consideración lo siguiente:

1. El servicio identificado con el **NIC XXX**, está clasificado en media tensión, con medición secundaria, por lo cual el mantenimiento y ordenamiento de la subestación y acometidas eléctrica son responsabilidad del propietario del inmueble o del usuario final, lo anterior, con base a lo establecido en la **NORMAS TECNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCION ELÉCTRICA, contenida en el acuerdo 29-E-2000, y en NORMA TÉCNICA DE CONEXIONES Y RECONEXIONES ELECTRICAS EN REDES DE DISTRIBUCION EN BAJA Y MEDIA TENSION**, contenidas en el acuerdo **N.° 93-E-2008**.
2. Durante inspección efectuada por SIGET en fecha 04 de octubre de 2019, no se logró identificar las cargas conectadas en las acometidas después del equipo de medición, La única acometida que se identifico es la del XXX, la cual es servida bajo el NIC XXX, las demás acometidas según comento el encargado del XXX, pertenecen al casco de la XXX.

Con base en la fotografía N.° 8, presentada por el usuario, sobre la conexión de forma directa del servicio sin medición:

1. El día 23 de agosto de 2018, la sociedad AES CLESA dejó conectado de forma directa el servicio identificado con el NIC XXX del XXX, debido a una falla del medidor, y usuario se encontraba sin energía; personal de la empresa distribuidora dejo dicha condición debido a que no contaban con equipo de medición ese día para realizar la sustitución de este y su normalización, además para que el usuario contara con energía eléctrica es que se generó la conexión directa. Como se demuestra en la siguiente imagen tomada del sistema OPEN S.G.C. de la sociedad AES CLESA.
2. El equipo de medición dañado y reportado por el usuario el día 23 de agosto de 2018 corresponde al servicio del NIC XXX, y no al servicio que nos ocupa el cual corresponde al NIC XXX. […]”

Recálculo de la energía consumida y no registrada:

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

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **N.° XXX**, correspondiente al período del 8 de junio al 8 de agosto del 2018, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC XXX**, un consumo de energía horaria mensual promedio de **7,432.85 kWh**, equivalente a 1,774.73 kWh en Punta; 1,054.59 kWh en Valle; 4,603.54 kWh en Resto y una demanda máxima promedio de **26.99 kW**.
* 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 comprendido entre el 25 de octubre de 2017 al 23 de abril de 2018.
* La sociedad AES CLESA en el período de recuperación mencionado en el inciso anterior, ya facturó un consumo de energía horaria de **19,351.51 kWh** y una demanda máxima total de **94.25 kW**.

Los valores de consumos y período arriba señalados, fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada equivalentes a **180 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a un total de **27,680.47 kWh**, equivalente a 6,346.75 kWh en Punta; 4,872.86 kWh en Valle; 16,460.87 kWh en Resto y una demanda máxima promedio de **67.66 kW**, lo que asciende a la cantidad de **cinco mil treinta y ocho 84/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 5,038.84)**, IVA incluido[…]”

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 XXX, que consistía en una alteración en la acometida del servicio eléctrico 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 cinco mil ciento sesenta y dos 45/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 5,162.45)** IVA incluido, que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía horaria consumida y no facturada, correspondiente a **7,851.21 kWh** en punta; **7,014.28 kWh** en valle; **15,069.55 kWh** en resto y una demanda de **54.36 kW**.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de cinco mil treinta y ocho 84/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 5,038.84), IVA incluido, en concepto de energía horaria consumida y no facturada, correspondiente a equivalente a 6,346.75 kWh en Punta; 4,872.86 kWh en Valle; 16,460.87 kWh en Resto y una demanda de 67.66 kW. Por tanto, la empresa distribuidora estaría cobrando en exceso la cantidad de ciento veintitrés 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 123.61). […]

Con base en la cantidad de USD 5,038.84, IVA incluido, establecida por el CAU, se determinó que la sociedad AES CLESA puede cobrar en concepto de intereses por ENR la cantidad de USD 174.05, los cuales fueron calculados a la fecha 23 de abril de 2018, utilizando el 6.53% 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. […]”

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 2018.**

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. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19”**, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil veinte, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

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 realizar 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 XXX**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-396-41163-CAU, el CAU expone lo siguiente:

[…] 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 de la acometida del servicio eléctrico antes del equipo de medición **N.° XXX**, condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro […]

[…] Con base en las pruebas analizadas, la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que, en el suministro en referencia existió la instalación no autorizada por la empresa distribuidora de líneas directas fuera de medición, conectadas en la fase A y B de la acometida eléctrica antes del equipo de medición **N.° XXX**; en ésta, se puede observar el punto de conexión en las dos fases en la acometida del suministro. Dichas pruebas, se presentan en la fotografía N.° 4; 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. […]

En cuanto a los argumentos presentados por el representante de la usuaria relacionados a problemas en el equipo de medición, error en la lectura del equipo de medición, arrendamiento del inmueble, falta de pruebas para probar la condición irregular, e incumplimiento del procedimiento al no estar nadie presente en la inspección, el CAU en su informe técnico analizó cada uno de los puntos y estableció que al estudiar las pruebas presentadas por la distribuidora y la información recopilada en la etapa de investigación, se cuenta con evidencia suficiente e idónea para establecer lo siguiente:

* En la inspección realizada por la distribuidora el 12 de octubre de 2017, se advirtió que los transformadores de corriente del equipo de medición de energía eléctrica estaban operando de forma correcta.
* Las lecturas mensuales y los cobros fueron realizados de conformidad a lo establecido en el marco regulatorio según las distintas tarifas aplicadas en cada periodo de facturación.
* Existe evidencia por medio de la cual se comprobó la existencia de una condición irregular.
* En las dos inspecciones realizadas se encontraban personas que permitieron la práctica de éstas.

Conforme lo anterior, el CAU en el informe técnico N.° IT-396-41163-CAU concluyó que se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en líneas directas fuera de medición conectadas en la fase A y B de la acometida eléctrica antes del equipo de medición, que impedía el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro.

Con fundamento en lo expuesto, la distribuidora está habilitada para cobrar a la usuaria la 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 2018.

**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, basado en valores de consumos obtenidos de una lectura de diez días, debido a que no representa un consumo mensual real, por lo 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 entre los días ocho de junio al ocho de agosto de dos mil dieciocho.
  + El período de recuperación de energía consumida y no facturada comprendido del veinticinco de octubre de dos mil diecisiete al veintitrés de abril de dos mil dieciocho.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad CINCO MIL TREINTA Y OCHO 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,038.84) IVA incluido en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.

**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, 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 XXX.

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 una alteración de la acometida, que provocaba que cierta cantidad de energía eléctrica se derivara sin ser registrada por el equipo de medición 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 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.

**2.3 Análisis de los argumentos del apoderado de la usuaria**

El licenciado XXX, apoderado general judicial de la señora XXX, presentó diversos argumentos y pruebas en los escritos presentados los días trece de junio y veinticinco de octubre de dos mil dieciocho, los cuales fueron desvirtuados por el CAU en el informe técnico N.° IT-396-41163-CAU.

En adicción a lo dictaminado, se realizan las valoraciones siguientes:

El licenciado XXX considera que se ha vulnerado el debido proceso durante las inspecciones técnicas del personal de la distribuidora en el servicio eléctrico, por no haberse efectuado en presencia de la propietaria del inmueble, sus parientes, empleados o dependientes del lugar. Asimismo, indica que dicho inmueble está arrendado.

Al respecto, es preciso indicar que de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, la distribuidora debe efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico. Bajo el contexto anterior, debe establecerse que el personal de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en la inspección estaba realizando las actividades de rutina de verificación del suministro eléctrico que conllevan a dar cumplimiento a un proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

En ese sentido, es viable según la normativa que las inspecciones efectuadas por personal de la distribuidora los días 19 y 23 de abril de 2018 se hayan realizado en presencia de personas distintas a la propietaria del inmueble, sus parientes, empleados o dependientes del lugar.

En cuanto al supuesto arrendamiento del inmueble donde está instalado el suministro identificado con el NIC XXX, no se presentó ninguna documentación al respecto a fin de emitir un pronunciamiento.

En virtud de lo expuesto, no se evidencia vulneración de los derechos de la usuaria.

Por otra parte, a partir de la información recolectada y presentada por las partes, el CAU, con base en los conocimientos especializados en el sector de electricidad para analizar los reclamos como el presente, determinó que en el inmueble con el suministro de energía con NIC XXX se comprobó lo siguiente:

* De las fotografías analizadas se constató que el día diecinueve de abril de dos mil dieciocho, personal de la empresa distribuidora encontró en el suministro una alteración en la acometida eléctrica -líneas directas- por las cuales se derivaba energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición.
* Las lecturas de corriente instantáneas de 74.8 y 5.5 amperios, respectivamente, en las líneas directas conectadas en la acometida permitió establecer que dichas líneas estaban siendo utilizada para alimentar equipos eléctricos.

Asimismo, después de corregida la condición irregular en el servicio eléctrico se observa un aumento significativo en los consumos mensuales posteriores que ronda los 2,000 kWh; situación que confirma el uso de equipos eléctricos no eran registrados previamente.

En ese sentido, el argumento del licenciado XXX vinculado a que no existen pruebas que evidencien los equipos eléctricos conectados a las líneas fuera de medición, es improcedente, por haberse establecido mediante una prueba científica de carácter técnico, es decir, pruebas de carga no medida que derivaron en lecturas de corriente de un consumo de energía eléctrica demandado en dichas líneas.

* A través de la documentación recolectada en el transcurso del procedimiento, el CAU determinó que existía la información necesaria para realizar el análisis correspondiente y establecer que existían pruebas suficientes por medio de las cuales se corroboraba la existencia de una condición irregular en el suministro.
* La condición encontrada en el servicio eléctrico se encuentra expresamente determinada en el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor final, del Pliego Tarifario para el año 2018, en la letra c, de la forma siguiente: *“Cuando existan alteraciones en la acometida (…) que evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica (…)”.*

Asimismo, el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, define dicha condición de la forma siguiente:

**Línea Directa, Intercalada o en Derivación:** Es una instalación no autorizada por la empresa distribuidora, la cual origina que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo correcto de la energía y puede o no estar a la vista de la inspección; sin embargo, al tomar la prueba de lectura de la corriente eléctrica entre el cable de servicio que alimenta al suministro del usuario final y los terminales de salida después del medidor eléctrico indican una diferencia de lecturas, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular.

Con base en las disposiciones normativas descritas, el argumento del licenciado XXX, referente a que la condición encontrada en el servicio eléctrico no se encuentra determinada como condición irregular, es improcedente.

Bajo dichos presupuestos y de la revisión del expediente administrativo, se observa que el licenciado XXX no aportó ninguna prueba que pudiera desvirtuar la existencia de una condición irregular y que la realización de una verificación de funcionamiento del medidor sea conducente, por lo que debe declararse sin lugar.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente o por un tercero, al haberse comprobado técnicamente dicha condición, la usuaria final en su calidad de propietaria del inmueble vinculado al suministro eléctrico es la responsable contractualmente con base en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018, que detalla las causales en las que un usuario ha incumplido las condiciones contractuales del suministro, estableciendo entre ellas, las alteraciones o conexiones directas que sean realizadas para consumir más energía de la registrada.

Finalmente, debe reiterarse que lo dictaminado en el presente acuerdo representa el reconocimiento del derecho que tiene la distribuidora de cobrar la energía que fue consumida por la usuaria y no cobrada en su momento, por existir una condición irregular en el suministro. Por tanto, con lo resuelto se obtiene un resultado justo entre la energía consumida en su momento por la usuaria y el precio que debió pagarse por el goce de dicho servicio público.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-396-41163-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, y establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX 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 CINCO MIL TREINTA Y OCHO 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,038.84) IVA incluido en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el 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 la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-396-41163-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular realizada mediante líneas eléctricas en derivación conectadas en la acometida de servicio eléctrico, las cuales a no ser registradas impedían el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.

En consecuencia, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCO MIL TREINTA Y OCHO 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,038.84) IVA incluido en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el 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-396-41163-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo al licenciado XXX, apoderado general judicial de la señora XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico N.° IT-396-41163-CAU rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente