**ACUERDO N.° E-0518-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día nueve de junio de dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecinueve de febrero del año dos mil veinte, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por considerar indebidos los cobros acumulados en concepto de 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**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-336-2020-CAU, de fecha veintiséis de febrero del año 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 se manifestara por escrito respecto del 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, en un plazo de tres días hábiles determinara la necesidad o no de intervención de un perito externo.

El acuerdo mencionado fue notificado a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y al señor XXX los días cuatro y cinco de marzo de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo para que la distribuidora remitiera lo requerido finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El dieciocho de marzo del año dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. remitió un informe técnico en el cual especificó que la zona donde se encuentran el suministro en cuestión es una zona de difícil acceso por razones de seguridad, siendo imposible realizar las lecturas mensuales en el equipo de medición.

Por su parte, mediante memorando N.° FA/CAU-239/2020, de fecha veintitrés de marzo del año dos mil veinte, el CAU informó que no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del reclamo.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-522-2020-CAU, de fecha catorce de abril de dos mil veinte, se comisionó a la Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si los argumentos y pruebas presentados por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para comprobar la existencia de un alto riesgo delincuencial de la zona donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC XXX, constituyen una causal de fuerza mayor.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintidós de abril y veinticinco de mayo de ese año, respectivamente.

Mediante informe técnico N.° IT-NT-2020-10-115, de fecha veinte de octubre de dos mil veinte, la Gerencia de Electricidad dictaminó que el argumento de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., relacionado con el alto riesgo delincuencial en la zona donde se encuentra el suministro identificado con el NIC XXX, no se enmarca dentro de un evento constitutivo de fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, así como lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el 2020.

1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1179-2020-CAU, de fecha trece de noviembre del año dos mil veinte, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-NT-2020-10-115 rendido por la Gerencia de Electricidad, para que manifestaran sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al señor XXX los días dieciocho y veinte de noviembre de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dos y cuatro de diciembre de dicho año, sin que los intervinientes hicieran uso de su derecho de defensa.

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, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad.**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, estipula lo siguiente:

“[…] Cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contractuales pertinentes.

Estas compensaciones podrán efectuarse entregando en efectivo la cantidad correspondiente, o con energía por un valor equivalente, en los documentos de cobro subsiguientes, cuyo número no podrá ser superior a tres. […]”

**1.B. Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veinte.**

En el artículo 29 se establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.

Únicamente se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor.

**1.C. Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor.**

Dicho procedimiento contiene los criterios de evaluación que deben seguirse para determinar si es procedente aprobar las solicitudes de excepción por presunta ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor, indicando lo siguiente:

“[…] 2.1 Criterios Generales

1. La ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor no interrumpen la obligación de la empresa Distribuidora de compensar la energía no entregada a sus usuarios, es decir, tales hechos no determinan la extinción de la obligación, a menos que la distribuidora compruebe fehacientemente la causal de extinción de la obligación invocada según el procedimiento establecido.

2. La empresa distribuidora pagará al usuario final el equivalente al doscientos por ciento del valor de la energía no entregada, aunque la contingencia no sea motivada por fallas ocurridas en la red de distribución de la empresa Distribuidora, ya que el Reglamento de la Ley General de Electricidad en su Artículo 93 establece dicha obligación del suministrante de pagar, sin distinción del lugar o ubicación de la falla. […]”

El numeral 2.2 Interrupciones por Causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, detalla los casos que serán considerados eventos, ya sea de caso fortuito o fuerza mayor, y las autoridades competentes para determinarlo y comprobarlo.

Asimismo, el numeral 2.3 Justificaciones por Causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor en la Gestión Comercial,estipula: *“Serán consideradas justificaciones originadas por causa de casos fortuito o de fuerza mayor, las establecidas en la sección 2.2.”*

En el numeral 2.5., denominado Solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, se especificó que en caso de presentarse una interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial originada por un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, la distribuidora deberá presentar a la SIGET la solicitud de excepción por lo mismo.

**1.D. Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

Dichas normas tienenpor objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa: a) La calidad del suministro o servicio técnico prestado; b) La calidad del producto técnico suministrado, y c) La calidad del servicio comercial.

Asimismo, el Capítulo III. Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente, establece en el artículo 73 los índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario, definiendo los límites máximos de estimaciones en la facturación debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones de probado caso fortuito o fuerza mayor.

Por su parte, el artículo 80.c. denominado Compensación por Incumplimiento a los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial Garantizado a cada Cliente, establece que *“En el caso de producirse un incumplimiento en el número de facturas estimadas durante la Etapa de Régimen asociados con los niveles de Estimaciones en la Facturación (CFFE), la empresa distribuidora deberá aplicar al usuario final afectado una reducción tarifaria, en la cual se encuentra clasificado, determinada como el veinte por ciento (20%) del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas”.*

**1.E. Anexo A de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.**

En el apartado 3.2 se establece que se considera como índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados, entre otros, a estimaciones de facturación.

Por su parte, el apartado 3.3 indica que, en el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por la Distribuidora para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la SIGET como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad. La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor han sido definidos según lo establecido en la Metodología emitida por la SIGET.

**1.F. 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 la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no requieren Intervención de Perito Externo.

**1.G. 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 JURÍDICO DEL CAU**

**2.A. Documentación presentada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. para demostrar la existencia de caso fortuito o fuerza mayor.**

La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. manifestó que no realizó las actividades de toma de lectura de medición desde enero del dos mil diecisiete en el suministro identificado con el NIC XXX instalado en el caserío XXX, cantón XXX, municipio de XXX, departamento de XXX, donde se encuentra el inmueble propiedad del señor XXX, debido a que la zona es de alto índice delincuencial.

Para respaldar su argumento, la distribuidora presentó declaraciones testimoniales y formatos de reportes de sucesos peligrosos, en los cuales personal de campo contratado por la distribuidora, describen condiciones de inseguridad que ocurrieron mientras realizan la toma de lectura del medidor.

Respecto de lo anterior, debe iniciarse exponiendo que la SIGET tiene las funciones de regulación y control sobre la distribución y comercialización de energía eléctrica, debiendo supervisar que el servicio público de energía eléctrica se preste en las condiciones que se establece en las distintas normativas aplicables; debido que existe un marco técnico y jurídico de principios y reglas que guían el actuar de las empresas distribuidoras y su relación con los usuarios finales.

En ese sentido y respaldado por el marco regulatorio, el usuario tiene el derecho a exigir que la prestación del servicio de energía eléctrica sea brindada por la distribuidora dentro de los parámetros establecidos por las normas que rigen el sector de electricidad, y pedir a la SIGET la defensa de sus derechos e intereses; lo que se logra a través de una supervisión y fiscalización adecuada de las condiciones en las que la distribuidora brinda el servicio de energía eléctrica.

De conformidad con el marco normativo expuesto, debe destacarse lo siguiente:

* Existe una obligación normativa para las distribuidoras de tomar lecturas del equipo de medición mensualmente y emitir cobros con la misma periodicidad; y a la vez, se prohíbe acumular registros de consumo por no haber realizado las lecturas correspondientes.
* Del Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, se desprende que cuando un usuario sufra interrupciones del servicio de energía eléctrica o incumplimientos en la gestión comercial, le corresponde a la distribuidora la responsabilidad de acreditar el hecho extintivo -fuerza mayor o caso fortuito-, que elimina la relación de causalidad entre el hecho y la interrupción de servicio y/o el incumplimiento de la gestión comercial.
* De la aceptación o no de la determinada causal invocada como fuerza mayor o caso fortuito por parte de esta Superintendencia, dependerá lo siguiente:
	+ 1. La obligación o no de la distribuidora de compensar por Energía No Servida.
		2. Compensar o no al usuario por transgresión a los indicadores comerciales definidas en los artículos 80.c. y 80.e. de las Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución; y,
		3. Cobrar o no los cargos que se facturen en función de la lectura del equipo de medición cuando no haya realizado la lectura correspondiente, según lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora.

De lo expuesto, debe entenderse que las pruebas incorporadas por las distribuidoras son indispensables, debido a que, con base en ellas, la Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia recomienda que se acepte o rechace determinada solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, y se proceda o no a validar que el consumo cobrado en un mes de facturación especifico se realice mediante una estimación.

Bajo las premisas expuestas, corresponde traer a colación que la Gerencia de Electricidad de la SIGET, en el informe técnico N.° IT-NT-2020-10-115, concluyó que las pruebas eran deficientes y no cumplían con los requisitos necesarios para poder ser enmarcadas como constitutivo de fuerza mayor, y ser exonerados de responsabilidad atribuible a la distribuidora.

En este punto corresponde manifestar que, debido a las particularidades y naturaleza del servicio de energía eléctrica, existen concretas obligaciones que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe cumplir, so pena de incurrir en una determinada transgresión a la normativa aplicable. Para el presente caso, la distribuidora no presentó las pruebas idóneas que demostraran los hechos que le impidieron efectuar lecturas de medición, por lo que debe entenderse que en el presente caso existió por parte de la empresa distribuidora un incumplimiento a las disposiciones legales, atribuciones y deberes que le competen en razón de sus funciones específicas.

Conforme a lo anterior, bajo el marco regulatorio aplicable y ponderando lo determinado en el informe señalado, esta Superintendencia es del criterio que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no demostró mediante las pruebas remitidas que hayan existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar las lecturas al suministro identificado con el NIC XXX instalado en el caserío XXX, cantón XXX, municipio de XXX, departamento de XXX, donde se encuentra el inmueble propiedad del señor XXX.

**2.B. Circunstancias excepcionales a ponderar**

Corresponde mencionar que, a pesar de no haberse presentado las pruebas pertinentes y conducentes por parte de la distribuidora para demostrar los eventos de caso fortuito o fuerza mayor, la SIGET no es ajena a los hechos descritos en las declaraciones testimoniales e incidentes relatados por el personal encargados de realizar el trabajo de campo, siendo necesario señalar que la naturaleza de la causal invocada por la distribuidora obliga a esta institución a realizar un análisis de dicha situación.

Partiendo de lo señalado, es pertinente traer a cuenta que en el artículo 1 de la Constitución, El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.

En este punto, corresponde establecer que no existe punto de interés más importante en el derecho que la interpretación constitucional, que encuentra su expresión en la jurisprudencia de los órganos de la Corte Suprema de Justicia.

En razón de lo anterior, la jurisprudencia constitucional salvadoreña ha expresado lo siguiente: *“(…) la justicia, como valor jurídico-constitucional, presenta dos dimensiones, una general y una particular; la primera persigue, mediante la articulación de principios y procedimientos jurídicos y políticos, la conservación de la sociedad y la posibilidad que ésta pueda cumplir con sus fines, es decir, dirigir la conducta de gobernantes y gobernados para cumplir el postulado de asegurar a cada individuo su realización personal; la segunda se ha entendido como aquella dimensión de la justicia que tiende a dar a cada uno lo suyo, sea por parte de la autoridad –justicia distributiva–, o en el seno de las relaciones privadas –justicia conmutativa–”* (Sentencia de 23-III-2001, Inc. 8-97, Considerando IX 2).

En relación con la jurisprudencia citada, la Junta de Directores de esta Superintendencia en un caso similar al planteado, emitió la sentencia N.° 055-E-2017, en el cual estableció lo siguiente:

“[…] Atendiendo a lo expuesto, la Junta de Directores de la SIGET, para ejercer sus potestades y emitir un pronunciamiento final, debe aplicar las normas que rigen el sector eléctrico teniendo en cuenta la Constitución, y en especial, a los derechos y libertades reconocidos en ella. Para tal efecto resulta imperioso ponderar si la circunstancia técnica –estimación y/o acumulación de consumos; y, la consecuencia durante el período en cuestión– reintegro total de lo cobrado en concepto de consumo de energía eléctrica de conformidad con los Términos y Condiciones-, guardan proporción con los fines perseguidos por la Ley aplicable, y está razonablemente fundada y justificada conforme a la ideología constitucional, máxime cuando la situación que ocasionó las estimaciones y/o acumulaciones están relacionadas a una causal en la cual si bien es cierto no se cumplieron los requisitos formales que exige la normativa para dotarla de excepcionalidad, existe evidencia de situaciones que pudieron atentar la integridad física de los trabajadores contratados por la distribuidora. […]

CONCLUSIONES […]

* La consecuencia de no tomar lecturas ni facturar mensualmente y no demostrar que dichas omisiones se deban a causas probadas de caso fortuito o fuerza mayor, conlleva a que se aplique la prohibición de cobrar que establece los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario. Sin embargo, debido a las situaciones especiales y de peligro en las que se dieron las presentes estimaciones y/o acumulaciones, y con base en el valor “justicia”, AES CLESA tiene el derecho a que los usuarios paguen lo correspondiente a la energía eléctrica que efectivamente consumieron. […]”.

En este punto, debe exponerse 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.

Respecto de lo anterior, la SIGET valora que en situaciones especiales —condiciones de inseguridad—, debe tomarse en cuenta el valor justicia y ponderar si la circunstancia técnica —estimación y/o acumulación de consumos—, y la consecuencia —reintegro de lo cobrado en concepto de consumo de energía eléctrica—, guardan proporción con los fines perseguidos por la ley aplicable y la Constitución.

En el presente caso, debe tenerse en cuenta los hechos siguientes:

* A pesar de que las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., no cumplieron los requisitos formales que exige la normativa para dotarla de excepcionalidad, existen evidencias de situaciones que pudieron atentar contra la integridad física de los trabajadores contratados por la distribuidora; y,
* El servicio de energía eléctrica no dejó de ser suministrado al usuario.
1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Al aplicar el valor justicia a las situaciones descritas y al marco regulatorio, esta Superintendencia considera que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., tiene el derecho a que el usuario pague lo correspondiente a la energía eléctrica que consumieron durante el período en que se acumularon los cobros; debiendo esta institución verificar que dicho cobro obedezca al consumo real de cada usuario.

**Sobre el cobro en concepto de energía eléctrica**

Con base en lo anterior, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe remitir al CAU el cálculo del consumo real en el suministro identificado con el NIC XXX instalado en el caserío XXX, cantón XXX, municipio de XXX, departamento de XXX, donde se encuentra el inmueble propiedad del señor XXX. Una vez remitido dicho dato, el CAU deberá rendir un informe técnico en el que corrija o ratifique el cobro respectivo.

Si el usuario ya ha realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifique si lo cancelado se ajusta al consumo real de energía eléctrica. Si ha pagado cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si el usuario no ha cancelado cantidad alguna, se deberá otorgar un plan de pagos, lo suficientemente amplio, —inclusive superiores a los establecidos en los términos y condiciones— considerando la excepción que incluye esta situación no regulada y así garantizar que no afecte la economía familiar.

En tal sentido la distribuidora deberá informar mensualmente mediante una calendarización revisada por esta Superintendencia, los avances en el pago o devolución del usuario hasta que se ponga al día. Sobre dicho plan de pagos también deberá revisarse y pronunciarse.

**Incumplimiento a la gestión comercial**

Las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución establecen los índices de calidad del servicio comercial garantizados a cada usuario, con el fin de velar por mantener un servicio acorde a ciertos estándares desarrollados en las mismas Normas.

Dentro de los estándares desarrollados en dichas normas, se establecieron la cantidad máxima de estimaciones y/o acumulaciones de facturación que puede realizar la distribuidora en un año calendario, ya sea por errores en la facturación o hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, determinándose que, si llegase a sobrepasar esos límites, la consecuencia directa por incumplimiento en los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial consiste en una compensación al usuario afectado.

En el caso concreto, se estableció que la distribuidora no realizó la toma de lecturas en el equipo de medición y estimó consumos de energía eléctrica en el suministro instalado en la zona mencionada, por varios meses, por lo que existe un evidente incumplimiento a la calidad del servicio comercial. Como consecuencia de lo anterior, tiene la obligación de compensar al usuario con base en lo establecido en el artículo 80.c. de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

A fin de verificar lo anterior, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe remitir el cálculo de la devolución y/o compensación por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro instalado en el caserío XXX, cantón XXX, municipio de XXX, departamento de XXX, donde se encuentra el inmueble propiedad del señor XXX.

La Gerencia de Electricidad de la SIGET deberá rendir un informe técnico en el cual corrija o ratifique el monto calculado en concepto de compensación por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

**Acciones que debe implementar la distribuidora**

De conformidad con el marco regulatorio, le corresponde asegurar a la SIGET que las finalidades de la Ley General de Electricidad y demás normas técnicas sean cumplidas.

Entre sus objetivos principales se encuentran, el fomento al acceso al suministro de energía eléctrica y la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

En la Ley General de Electricidad y los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifariosvigente para el año dos mil veinte, se establece que disponer y acceder al servicio de energía eléctrica, es un derecho que tienen todos los ciudadanos, estipulándose expresamente los motivos por los cuales el distribuidor como excepción a la regla, puede estimar y acumular consumo de energía eléctrica.

Basado en lo anterior, debe establecerse que, ante la prohibición expresa de cobrar sin tomar lecturas y la falta de presentación de pruebas pertinentes para demostrar los casos de fuerza mayor de conformidad a la normativa en materia de electricidad, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe desarrollar un mecanismo para no estimar y/o acumular la cantidad de facturación que cobró, debido a que al ser un cobro retroactivamente y acumulado afecta la economía familiar del usuario.

Por ello, se hace necesario indicar a la distribuidora efectúe las gestiones oportunas y correspondientes a fin de evitar que en el futuro existan casos de estimaciones y/o acumulaciones.

Debe precisarse que este requerimiento se ha efectuado en casos anteriores, y a pesar de ello, se continúan dando acumulaciones que, que conllevan a advertir un grado de negligencia por parte de la distribuidora al permitir que se acumulen tantos meses de estimaciones que afectan la economía familiar de sectores vulnerables.

De ahí que sea necesario requerir enfáticamente a la distribuidora que sea diligente en crear un mecanismo que no permita acumulaciones tan prolongadas, y que de darse situaciones que por razones delincuenciales existan cobros acumulados, se les notifique a los usuarios antes que dichas acumulaciones superen un período de tiempo superior a un trimestre, para que éstos tengan el derecho a interponer su reclamo a fin de que sea analizado por la SIGET a la luz de los criterios expuestos en este acuerdo y antes que el cobro de la distribuidora sea imposible de pagar por el usuario, considerando su condición económica.

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**, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° IT-NT-2020-10-115 rendido por la Gerencia de Electricidad, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no demostró mediante pruebas que hayan existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar las tomas de lecturas en el suministro identificado con el NIC XXX instalado en el caserío XXX, cantón XXX, municipio de XXX, departamento de XXX, donde se encuentra el inmueble propiedad del señor XXX, de conformidad con el Procedimiento para la Determinación de Causales de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable, y el Anexo A de la Metodología Para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
2. Establecer que, aunque la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no demostró las causales de fuerza mayor invocadas, con base en el principio de verdad material tiene el derecho al pago de lo correspondiente a la energía eléctrica que consumió el usuario, respecto de aquellos montos que hayan sido debidamente calculados y revisados por esta Superintendencia.

Para tal efecto, se requiere a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, remita al CAU de la SIGET los cálculos del consumo real en el suministro identificado con el NIC XXX.

Una vez remitidos dichos datos, el CAU debe rendir en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de dicha información un informe técnico en el que corrija o ratifique los cobros respectivos.

Si el usuario ya ha realizado el pago de lo cobrado retroactivamente, será preciso que verifique si lo cancelado se ajusta a su consumo real de energía eléctrica. Si ha pagado cantidades mayores, la distribuidora deberá realizar el reintegro de lo cancelado en exceso; en caso contrario, si el usuario no ha cancelado cantidad alguna, se deberá otorgar un plan de pagos, lo suficientemente amplio, -inclusive superiores a los establecidos en los términos y condiciones- considerando la excepción que incluye esta situación no regulada y así garantizar que no afecte la economía familiar.

En tal sentido la distribuidora deberá informar mensualmente mediante una calendarización revisada por esta Superintendencia, los avances en el pago o devolución del usuario debidamente actualizada.

1. La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. incumplió los índices de gestión comercial establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, por lo que, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, deberá remitir el cálculo de la devolución y/o compensación por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro identificado con el NIC XXX.
2. Requerir a la Gerencia de Electricidad que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la remisión de dicha información por parte de la distribuidora, deberá rendir un informe técnico en el cual corrija o ratifique el monto calculado en concepto de compensación por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.
3. Indicar a la distribuidora que, además de cumplir con la normativa correspondiente, debe evitar que en el futuro existan casos de estimaciones y/o acumulaciones, que superen lo establecido en los términos y condiciones vigentes o por un número de meses tan amplio.
4. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente