**ACUERDO N.° E-0656-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día catorce de julio del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cuatro de marzo de dos mil veinte, el señor XXXXXXX, apoderado general judicial del señor XXXXXXX, 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 SETECIENTOS VEINTISIETE 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 727.31) 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 XXXXXXX.

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-450-2020-CAU, de fecha dieciséis de marzo 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 al usuario los días diecinueve y veinticinco de marzo de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día dos de abril del citado año.

El día tres de abril de dos mil veinte, el ingeniero XXXXXXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito mediante el cual manifestó que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.

Mediante memorando N.° FA/CAU-259/2020, de fecha trece de abril de dos mil veinte, 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-634-2020-CAU, de fecha dieciocho de mayo del año dos mil veinte, se abrió a pruebas el presente procedimiento por el plazo de veinte días contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que el señor XXXXXXX y la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado al usuario y a la distribuidora los días tres de julio y veinticuatro de agosto de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días treinta y uno de julio y veintidós de septiembre del mismo año.

El día treinta y uno de julio de dos mil veinte, el señor XXXXXXX, en la calidad antes descrita, presentó un escrito manifestando lo siguiente:

“[…] 4) Se ha explicado que la supuesta irregularidad está atribuida a los transformadores instalados en el servicio, y se ha pretendido probar tal acto, con las imágenes del medidor y del poste que sostiene los transformadores; tal condición puede ser valedera para AES, en cuanto a sus intereses particulares, no así para los efectos legales de imposición de sanciones.

En consecuencia, es necesario que la Superintendencia ordene el nombramiento de 2 técnicos que verifiquen las condiciones de estos equipos, uno por la Distribuidora, y otro por el cliente, de tal manera que emitan su informe técnico sobre el señalamiento que le hacen en las diligencias de verificación de la supuesta condición irregular

En resumen, he aportado sobrados elementos probatorios, tanto de enfoque técnico, como de absoluta legalidad, para demostrar que no existe ninguna evidencia física que irrefutablemente lleve a la conclusión de que exista alguna irregularidad , ni de la energía consumida sin registro de medición; por el contrario, hay evidencia física de fallas en el medidor no atribuibles al consumidor o al titular del servicio […]”.

Por su parte, el día cuatro de septiembre de dos mil veinte, el ingeniero XXXXXXX, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas previamente.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1050-2020-CAU, de fecha seis de octubre de dos mil veinte, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió una condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC XXXXXXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y al usuario el día nueve de octubre del referido año.

El día veinte de octubre de dos mil veinte, el ingeniero XXXXXXX, en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas previamente.

El CAU por medio de memorando de fecha veintinueve de abril de este año, rindió el informe técnico N.° IT-0095-CAU-21, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, 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 condición irregular en el suministro **NIC XXXXXXX** que, según su criterio, consistió en *“banco de transformadores con configuración delta abierta con referencia a neutro siendo medida con una medición forma* ***45(s)/35A*** *no adecuada para el banco de transformadores por tener dicha referencia a neutro ya que ésta no registra las cargas de la fase “B” al ser utilizado en sistemas trifásicos puros”* ; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

De las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA, se puede comprobar que el medidor **N.° XXXXXXX**, forma **45S/5S** de dos estatores que el personal de ésta encontró instalado al momento de la inspección, no era el adecuado para el suministro en análisis, ya que este método de medición sólo registrará lecturas correctas en sistemas trifásicos balanceados de 3 hilos con la restricción que la suma de las corrientes eléctricas de línea debe ser cero, lo cual se satisface únicamente cuando el neutro de la carga no está conectado al neutro del sistema de suministro. (…)

Con base en las pruebas analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que, en el suministro en referencia, existió una condición irregular imputable al usuario final, ya que en las imágenes N.° 4, 5 y 7 se describe el proceso que derivó en la condición encontrada en el equipo de medición **N.° XXXXXXX**, condición que se encuentra evidenciada en las fotografías N.° 1 y 2 mostradas anteriormente.

En ese sentido, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXXXXXX** se debieron a **desperfectos o problemas en el equipo de medición**.

En el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para los años 2019 y 2020, se han incorporado directrices relativas a la procedencia para el cobro de energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para los años 2019 y 2020, en donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses a partir de la notificación, y que será calculado sobre la base del promedio de consumo de los últimos seis meses de facturación correcta.

A partir de la fecha en que esa empresa distribuidora corrigió la condición que estaba afectando el buen registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio; el período de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 28 de noviembre de 2019 al 27 de enero del 2020, dando como resultado **60 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

Para el presente caso, el CAU ha considerado como método de cálculo del consumo correcto del suministro bajo análisis el **método del historial de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición N.° XXXXXXX**, a partir del período del 5 de septiembre de 2019 al 6 de marzo de 2021, que permitió establecer un consumo promedio de **650.51 kWh** en Punta y **473.09 kWh** en Valle.

Los valores de consumos y período arriba señalados, fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía horaria no registrada correspondiente a **60 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a un consumo de energía horaria de **724.71 kWh**, equivalente a 350.99 kWh en Punta y 373.72 kWh en Valle, el cual asciende a la cantidad de **ciento veintitrés 48/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 123.48), IVA incluido.** […]

Argumentos del usuario respecto a la problemática expuesta

[…] El licenciado XXXXXXX adjuntó un escrito a fin de aportar sus argumentos de oposición al cobro efectuado por la sociedad AES CLESA, cuyos elementos probatorios fueron reafirmados mediante un escrito presentado en fecha 31 de julio de 2020, estructurando su oposición en cuatro razones puntuales, las cuales se desarrollan a continuación:

“1) En el anterior sentido, AES-CLESA, incurre en error de derecho, al pretender aplicar lo dispuesto en el literal c, del Art. 7 del documento “Términos y condiciones vigentes”, habida cuenta que ese apartado regula otras condiciones de irregularidad, muy específicas, debidamente identificadas, y entre estas no se encuentra nada relacionado con banco de transformadores, explícitamente como consta en las diligencias efectuadas por ellos, y se desarrolló en la denuncia y oposición que antecede.

Para demostrar esta afirmación, se deberá agregar formalmente las diligencias de los hechos y actuaciones practicadas por el personal de AES-CLESA, donde consta que todas las diligencias se refieren a un banco de transformadores.”

Respecto a lo anterior, traemos a consideración que el artículo N.° 5 de la Metodología para el Control de los Equipos de Medición contenida en el acuerdo N.° 442-E-2014, define el sistema de medición como el grupo de equipos (medidores de energía eléctrica, transformadores de potencial y de corriente, cableado de la medición, etc.) utilizados conjuntamente para la medición y registro de la energía y potencia eléctrica, por lo que es sobre la base de todos estos elementos que se procederá a dictaminar la existencia o no de una condición irregular y, de no haberla, si la variación en los registros se debió a un desperfecto o problema en alguno de estos componentes.

“2) Se ha expuesto también, que no obstante ordenarlo el documento denominado “Procedimiento para Investigar la existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica al usuario final, particularmente en el Art. 4 y sus apartados; el Art. 4.2.3. ordena levantar acta de todo lo sucedido, pudiendo inferirse que el usuario tiene derecho a expresar los motivos que según su saber y entender, como usuario del servicio, obrarían como presunto motivo de la supuesta condición irregular. No obstante, nada se consignó de lo explicado a los técnicos por parte del Sr. Francisco Leonel Aquino, como representante del titular del servicio; en ese sentido, es necesario que se ordene inspección de campo, a efecto de constatar la existencia del equipo de riego instalado, que se utiliza en época de verano para el riego del pasto, y es la causa del aumento de consumo en esa época del año, recogiendo en acta lo que exprese el señor Aquino.”

En consideración a lo expuesto por el licenciado XXXXXXX en el punto anterior, el artículo 4.2.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, establece que una vez el personal se encuentre en el sitio del usuario final y debidamente identificado, deberá dirigirse al usuario final, en caso se encontrare, o en su defecto a algún familiar, dependiente o empleado de éste mayor de edad, debiendo informarle sobre la labor que se desea realizar; asimismo, en el artículo 4.2.3 se agrega que una vez realizada la inspección se elaborará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, en la que deberán describir las condiciones encontradas en la inspección y todas las pruebas que contribuyan a comprobar la condición encontrada, las cuales forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET con el fin de comprobar fehacientemente la condición irregular encontrada, además en el artículo 4.2.6 se fija que la firma por parte del usuario final, familiar, dependiente o empleado no representa una aceptación de la condición encontrada.

Sin embargo, para el presente caso, luego del examen realizado por SIGET en el apartado anterior de este informe a las evidencias presentadas, se estableció que no fue posible comprobar fehacientemente la condición irregular alegada por la empresa distribuidora en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares N.° XXXXXXX de fecha 27 de enero de 2020.

Aunado a lo anterior, con respecto al equipo de riego mencionado por el usuario, cabe hacer mención que la tipología de la carga utilizada se vio reflejada en el histórico de consumos del suministro, analizado en las gráficas N.° 1 y 2, en la que se observó la presencia de un patrón atípico con un pico de demanda de uno a tres meses en la época de verano, información que fue de vital importancia para el recálculo realizado por el CAU de la SIGET de la Energía No Registrada.

“3) Según las diligencias efectuadas por los técnicos, procedieron a cambiar el aparato de medición, aduciendo que este era el motivo de la no medición de la supuesta energía. Los técnicos dicen que el aparato no presentaba ninguna señal de alteración interna o externa, habiendo sustituido el equipo por su propia iniciativa, sin expresar ninguna condición irregular.

Así las cosas, si el equipo no presentaba alteraciones, significa que fue desde un principio responsabilidad de AES CLESA, haber instalado un medidor inapropiado para ese servicio, y ello releva de responsabilidad a mi representado.

En consecuencia, la Superintendencia deberá ordenar que ese equipo de medición retirado sea enviado al laboratorio del XXXXXXX, para que se evaluado, en el sentido de su buen funcionamiento, no tener ninguna alteración, y que en definitiva no era el aparato idóneo para esa clase de servicio que dispone mi representado.

Partiendo de lo expuesto, es lícito 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, o porque no era el apropiado, y en cualquiera de los casos, únicamente el laboratorio lo podrá certificar”

Con relación al argumento planteado, cabe señalar que, si bien no fue posible demostrar de manera contundente la existencia de una condición irregular en el suministro bajo análisis, si se cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el NIC XXXXXXX se debió a problemas en el equipo de medición.

En ese sentido, al examinar las pruebas disponibles se determinó que el problema se encontraba en la configuración de los transformadores de corriente del equipo, razón por la cual ya no es necesario remitir el equipo hacia un laboratorio de comprobación, ya que en las imágenes 1, 6 y 8 del presente informe se describen las razones técnicas que llevaron al CAU de la SIGET a determinar que el presente caso no se trataba de una condición irregular, sino más bien de un problema en el equipo de medición, cuyo período de recuperación se limita, tal y como lo establece el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para los años 2019 y 2020, a únicamente 60 días, sin importar que la condición haya estado presente por un período más prolongado que el antes mencionado.

“4) Se ha explicado que la supuesta irregularidad está atribuida a los transformadores instalados en el servicio, y se ha pretendido probar tal acto, con las imágenes del medidor y del poste que sostiene los transformadores; tal condición puede ser valedera para AES, en cuanto a sus intereses particulares, no así para los efectos legales de imposición de sanciones.

En consecuencia, es necesario que la Superintendencia ordene el nombramiento de 2 técnicos que verifiquen las condiciones de estos equipos, uno por la Distribuidora, y otro por el cliente, de tal manera que emitan su informe técnico sobre el señalamiento que le hacen en las diligencias de verificación de la supuesta condición irregular.

En resumen, he aportado sobrados elementos probatorios, tanto de enfoque técnico, como de absoluta legalidad, para demostrar que no existe ninguna evidencia física que irrefutablemente lleve a la conclusión de que exista alguna irregularidad, ni de la energía consumida sin registro de medición; por el contrario, hay evidencia física de fallas en el medidor no atribuibles al consumidor o al titular del servicio.”

En referencia a la solicitud del licenciado XXXXXXXreferente a una inspección por parte de personal de la empresa distribuidora, hacemos notar que las condiciones actuales ya no son las mismas que las encontradas al momento de levantar el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, pues el equipo de medición cuya configuración afectaba el correcto registro del consumo en el NIC XXXXXXX ya fue sustituido, razón por la cual el CAU de la SIGET procedió a realizar un examen de toda la información disponible sobre el caso que permitan recrear los hechos y conclusiones vertidas por ambas partes, tales como descargas del equipo de medición sustituido y el instalado, órdenes de servicio, pruebas vectoriales, fotografías entre otras, determinándose posteriormente que la variación en el consumo se debió a un problema en el equipo de medición no atribuible al usuario, tal y como lo afirma el licenciado XXXXXXX en el resumen realizado de los elementos probatorios aportados de su parte. […]

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXX** imputable al señor XXXXXXX, que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro.
2. Por consiguiente, el CAU de la SIGET ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2020.
3. Por tanto, el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA al señor XXXXXXX por la cantidad de **setecientos veinte y siete 31/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 727.31), IVA incluido**, en concepto de una energía horaria consumida y no facturada de **4,728.12 kWh**, equivalente a 539.30 kWh en Punta, 336.14 kWh en Valle y 3,852.68 kWh en Resto; asociado al período comprendido entre el 11 de octubre de 2019 al 27 de enero del 2020, no es aceptable.
4. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar al señor XXXXXXX, por existir desperfecto o problemas en el equipo de medición, la cantidad de **ciento veintitrés 48/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 123.48), IVA incluido**, en concepto de energía horaria consumida y no facturada de **724.71 kWh**, equivalente a 350.99 kWh en Punta y 373.72 kWh en Valle, asociado al período comprendido entre el 28 de noviembre de 2019 al 27 de enero del 2020. […]”
5. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0495-2021-CAU, de fecha dos de junio de este año, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y al señor XXXXXXX copia del informe técnico N.° IT-0095-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 acuerdo mencionado fue notificado a la distribuidora y al usuario los días siete y diez de junio de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días veintidós y veinticinco del mismo mes y año.

El día veintidós de junio de este año, el ingeniero XXXXXXX, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que procedería a la anulación del cobro en concepto de energía no registrada.

Por su parte, el día veinticinco de junio del presente año, el señor XXXXXXX, en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual manifestó que acepta el contenido del informe técnico N.° IT-0095-CAU-21.

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.**

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitidos el correcto registro de energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

**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.F. 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 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 XXXXXXX**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-0095-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con base en las pruebas analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que, en el suministro en referencia, existió una condición irregular imputable al usuario final, ya que en las imágenes N.° 4, 5 y 7 se describe el proceso que derivó en la condición encontrada en el equipo de medición **N.° XXXXXXX**, condición que se encuentra evidenciada en las fotografías N.° 1 y 2 mostradas anteriormente.

En ese sentido, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXXXXXX** se debieron a **desperfectos o problemas en el equipo de medición**. […]”.

En cuanto al usuario, se analizaron los argumentos de la forma siguiente:

[…] En referencia a la solicitud del licenciado XXXXXXX referente a una inspección por parte de personal de la empresa distribuidora, hacemos notar que las condiciones actuales ya no son las mismas que las encontradas al momento de levantar el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, pues el equipo de medición cuya configuración afectaba el correcto registro del consumo en el NIC XXXXXXX ya fue sustituido, razón por la cual el CAU de la SIGET procedió a realizar un examen de toda la información disponible sobre el caso que permitan recrear los hechos y conclusiones vertidas por ambas partes, tales como descargas del equipo de medición sustituido y el instalado, órdenes de servicio, pruebas vectoriales, fotografías entre otras, determinándose posteriormente que la variación en el consumo se debió a un problema en el equipo de medición no atribuible al usuario, tal y como lo afirma el licenciado XXXXXXX en el resumen realizado de los elementos probatorios aportados de su parte.[…]

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no aportó pruebas que respaldaran su argumento relacionado a que los componentes de medición del medidor fueron alterados por el usuario, basados en los hechos siguientes:

1. La notificación de cambio de medidor de fecha 27 de enero de 2020, detalla que el medidor N.° XXXXXXX presentaba problemas de funcionamiento por anormalidad del mismo.
2. El acta de condiciones irregulares N.° XXXXXXX de fecha 27 de enero de 2020, detalla que el medidor N.° XXXXXXX se encontraba con sus sellos correctos y caja del medidor contaba con su respectivo candado.

En ese sentido, el CAU estableció que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición n.° XXXXXXX. De ahí que, del análisis de las pruebas recopiladas, el CAU constató que los citados componentes de medición del medidor presentaban problemas de funcionamiento, los cuales fueron confirmados a través del historial de consumo.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX existió un problema en el equipo de medición, lo cual habilita a la distribuidora realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año dos mil veinte.

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

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El historial de registro de lecturas reportado por el equipo de medición entre los días 05 de septiembre de 2020 y 06 de marzo de 2021; y,
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a sesenta días comprendidos entre el veintiocho de noviembre de dos mil diecinueve al veintisiete de enero de dos mil veinte.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTITRÉS 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 123.48) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**2.2. Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
* En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición 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 un problema en los componentes de medición del medidor y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por un periodo de dos meses.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
* Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar problemas del equipo de medición en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0095-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX se comprobó que el equipo de medición presentó un problema de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTITRÉS 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 123.48) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., aplicable 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-0095-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de SETECIENTOS VEINTISIETE 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 727.31) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTITRÉS 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 123.48) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2020.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0095-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo al señor XXXXXXX, apoderado general judicial del señor XXXXXXX, y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente