**ACUERDO N.° E-0321-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día dieciocho de febrero del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día nueve de julio de dos mil veintiuno, la señora XXXX, en su calidad de propietaria del inmueble donde se encuentra instalado el suministro con el NIC XXXX, 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 NOVENTA Y OCHO 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 98.48) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso.

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-0679-2021-CAU, de fecha diecinueve de julio del año dos mil veintiuno, 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 realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días veintitrés y veintisiete de julio del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecisiete de agosto del año recién pasado.

El día dieciséis de agosto de dos mil veintiuno, el ingeniero XXXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un informe técnico por medio del cual manifestó que era procedente el cobro de energía no registrada por problemas en el equipo de medición N.° XXXX del suministro identificado con el NIC XXXX. Asimismo, anexó en forma digital la siguiente información:

* Historial de lecturas de los últimos dos años a esa fecha.
* Historial de consumos de los últimos dos años a esa fecha.
* Registro de incidencias.
* Historial de órdenes de servicio efectuadas en el suministro.
* Copia del informe técnico.

Mediante memorando con referencia N.° M-0361-CAU-21, de fecha diecisiete de agosto del año dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0796-2021-CAU, de fecha treinta de agosto del año dos mil veintiuno, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días seis y siete de septiembre de dos mil veintiuno, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días cinco y seis de octubre del mismo año.

El día diecisiete de septiembre de dos mil veintiuno, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no posee pruebas adicionales presentadas con anterioridad. Por su parte, la señora XXXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1073-2021-CAU, de fecha veinticinco de octubre de dos mil veintiuno, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual verificara el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de recuperación de energía no registrada por problemas en el equipo de medición.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintinueve del mismo mes y año.

El día nueve de noviembre de dos mil veintiuno, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual reiteró que no posee pruebas adicionales presentadas con anterioridad.

Por medio de memorando de fecha dieciocho de noviembre del año recién pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0238-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:

Verificación de desperfectos en el equipo de medición:

“[…] se destaca que el personal de la empresa distribuidora que efectúo inspección al suministro, el 8 de octubre de 2020, estableció que el medidor se encontraba inaccesible, sin poder especificar si tenía alguna especie de daño que impidiera la toma de lecturas, por lo que determinó la necesidad de instalar un medidor patrón que permitiera contrastar las lecturas obtenidas.

Sin embargo, según la orden de servicio n.° XXXX que se muestra en la imagen n.° 2, se observa que el 13 de noviembre de 2020 la sociedad AES CLESA realizó la instalación del medidor n.° XXXX, pero a la vez sustituyó en sistema el medidor n.° XXXX, dejando en operación ambos medidores en el suministro, según se comprobó en las inspecciones técnicas realizadas por el CAU y lo descrito en la orden de servicio, facturando a partir de esta fecha con el nuevo medidor, por lo que el requerimiento de instalar medidor patrón perdía toda su razón de ser como prueba para comprobar un desperfecto en el equipo de medición existente (…)

(…) la sociedad AES CLESA no presentó pruebas de laboratorio o imágenes que describieran el daño en el equipo de medición, que permitan establecer que las variaciones no se debieron a un cambio en el patrón de consumo debido a la pandemia, ya que el local es un pequeño negocio, o se deban a una dificultad en el acceso del equipo de medición para la toma de lecturas.

Al respecto, cabe señalar que el artículo n.° 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigentes, establece que cuando la empresa distribuidora realice un cobro relacionado con un desperfecto o problema en el equipo de medición, no imputable al usuario, tendrá la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe un desperfecto o problema en el equipo de medición, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del equipo de medición y verificación de la exactitud del equipo de medición.

En consecuencia, con el fin de indagar sobre el estado del equipo de medición n.° XXXX, en inspección realizada por el CAU el 24 de mayo de 2021, se tomó una lectura de 5,545 kWh, por lo que, si se compara con la lectura registrada por la empresa distribuidora de 5,441 kWh al 13 de noviembre de 2020, obtenemos una diferencia de 104 kWh, valor que es inferior a los 1,921 kWh registrados por el equipo n.° XXXX durante el mismo período (…)

(…) Sin embargo, de la información presentada por la sociedad AES CLESA, no figura el acuse de recibo por parte de la usuaria de la notificación del cambio de medidor, además en la notificación de cobro aparece el nombre del señor XXXX, pero, según consta en la documentación presentada por la usuaria, el inmueble fue adquirido por la señora XXXX en el año 2001 por medio de la hipoteca de un banco, es decir, el anterior propietario ya no tiene ningún vínculo legal o de residencia con la vivienda (…)

(…) En virtud con lo anterior, se recalca la obligación de la empresa distribuidora de notificar a los usuarios la sustitución del equipo de medición, o las acciones con las que se solventó la diferencia en los registros, para poder hacer efectivo el cobro retroactivo de la energía que se dejó de facturar a partir del momento en que se corrigió la condición, para que los usuarios 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 informe y que el usuario esté consciente del cobro que efectuará la empresa distribuidora, considerando su condición económica.

Asimismo, si se tomará como válida la notificación descrita en la imagen n.° 8, el período de recuperación comprendería del 13 de febrero al 14 de abril de 2021, y siendo que en este período ya se le facturaron a la usuaria los consumos registrados por el medidor n.° XXXX, no habría energía a recuperar por parte de la empresa distribuidora, ya que los montos cobrados en el mismo fueron realizados con base en lecturas de energía correctas.

La empresa distribuidora no presentó pruebas de laboratorio o imágenes que describieran el daño en el equipo de medición según el marco normativo aplicable, ya que en las imágenes n.° 1, 2, 3, 4 y 5 se evidencia el proceso que derivó en la condición encontrada; sin embargo, el CAU con base en el análisis de las lecturas obtenidas de los equipos de medición oficial y testigo, determinó que el primero estaba registrando menos energía.

Además, es preciso señalar que las condiciones de seguridad y operación del punto dónde se había instalado el nuevo equipo de medición (tubo metálico oxidado) no cumplía con las normativas aplicables, ya que facilitan el surgimiento de acciones que afecten el registro del consumo de energía eléctrica por parte de terceros, tal y como se evidenció en las imágenes n.° 4 y 5.

Por tanto, de conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **noventa y ocho 48/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 98.48)**, IVA incluido,equivalente a **473 kWh**, asociada al período comprendido entre el 14 de septiembre al 13 de noviembre de 2020, no es aceptable, debido a que la situación del cambio de medidor no fue notificada a la señora Bety Alcira XXXX […]”

Dictamen:

[…]

1. La empresa distribuidora no presentó pruebas de laboratorio o imágenes que describieran el daño en el equipo de medición; sin embargo, el CAU con base en el análisis de las lecturas de consumo obtenidas del equipo de medición oficial y testigo, determinó que el primero estaba registrando memos energía. Por otra parte, la empresa distribuidora no notificó el cobro por existir problemas en el equipo de medición posteriormente, por lo que no existe monto a recuperar.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de energía consumida y no facturada por existir problemas en el equipo de medición, por la cantidad de noventa y ocho 48/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 98.48), IVA incluido, equivalente a 473 kWh, asociada al período comprendido entre el 14 de septiembre al 13 de noviembre de 2020, no es aceptable.
3. La sociedad AES CLESA deberá anular el documento de cobro y, en el término que esta Superintendencia determine, se recomienda que la empresa distribuidora presente copia de la documentación mediante la cual permita constatar que se ha dado cumplimiento a lo dictaminado en el presente informe técnico […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1277-2021-CAU, de fecha tres de diciembre de dos mil veintiuno, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora XXXX copia del informe técnico N.° IT-0238-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 citado acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días seis y ocho de diciembre de dos mil veintiuno, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinte y veintidós del mismo mes y año.

El día seis de diciembre del año pasado, la usuaria expresó su inconformidad con el cobro en concepto de medidor defectuoso.

El día veintitrés de diciembre del año pasado, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual expresó que realizaría la anulación del cobro en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso.

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 2021.**

El artículo 35 de dicho cuerpo normativo 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 de 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 la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo.**

El artículo 6 determina que el CAU realizará un análisis de los argumentos y posiciones iniciales planteados por las partes y efectuará la investigación que estime pertinente para determinar o no responsabilidades y consignará sus hallazgos y conclusiones en el dictamen técnico.

Para ello, podrá solicitar las pruebas que estime necesarias, dar audiencias o efectuar traslados, así como cualquier diligencia precisa para resolver el caso. Dicho informe deberá rendirse después de emitido el acuerdo que inició el respectivo procedimiento.

El artículo 9 del mismo Procedimiento define que después de rendido el informe técnico por parte del CAU, la SIGET emitirá la resolución final del reclamo. A dicha resolución se adjuntará el informe técnico rendido por el CAU.

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

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

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo.

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 XXXX**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0238-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] la sociedad AES CLESA no presentó pruebas de laboratorio o imágenes que describieran el daño en el equipo de medición, que permitan establecer que las variaciones no se debieron a un cambio en el patrón de consumo debido a la pandemia, ya que el local es un pequeño negocio, o se deban a una dificultad en el acceso del equipo de medición para la toma de lecturas (…)

Por tanto, de conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **noventa y ocho 48/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 98.48)**, IVA incluido,equivalente a **473 kWh**, asociada al período comprendido entre el 14 de septiembre al 13 de noviembre de 2020, no es aceptable, debido a que la situación del cambio de medidor no fue notificada a la señora Bety Alcira XXXX […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0238-CAU-21 que la distribuidora no comprobó la existencia de desperfectos en el equipo de medición, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2021 y el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo.

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

Al no haberse comprobado los desperfectos en el equipo de medición, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de NOVENTA Y TRES 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 93.07) IVA incluido. Cabe señalar que la distribuidora manifestó que procederá a realizar dicha anulación.

* 1. **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 la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo, que posee entre sus finalidades revisar técnicamente la condición de medidor defectuoso, 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 las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión 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.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe un desperfecto en el equipo de medición, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. argumentó la existencia de desperfectos de funcionamiento en el equipo de medición eléctrica; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas que pudieran demostrar dicha situación-.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0238-CAU-21 que no existieron desperfectos de funcionamiento en el equipo de medición del suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el año 2021, es improcedente el cobro efectuado por la distribuidora en concepto de energía no registrada.

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

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0238-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXX no se comprobó un desperfecto en el equipo de medición.

Por lo tanto, se debe declarar improcedente el cobro de la cantidad de NOVENTA Y TRES 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 93.07) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA Y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso.

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-0238-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXX no se comprobó la existencia de un desperfecto en el equipo de medición, por lo que debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de NOVENTA Y TRES 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 93.07) IVA incluido.
2. Notificar este acuerdo a la señora XXXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente