**ACUERDO N.° E-1089-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día uno de junio del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día tres de noviembre de dos mil veintiuno, el señor +++, en su calidad de usuario del suministro identificado con el NIC +++, 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 SEISCIENTOS DIECINUEVE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 619.83) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-1179-2021-CAU, de fecha diecisiete de noviembre 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 distribuidora y al usuario los días veintidós y veintitrés del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día seis de diciembre del mismo año.

El día seis de diciembre del año dos mil veintiuno, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó la documentación siguiente:

* Histórico de lecturas.
* Histórico de consumos.
* Órdenes de servicio.
* Incidencias.
* Fotografías.
* Informe técnico.

Mediante memorando con referencia N.° M-0640-CAU-21, de fecha siete de diciembre de dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0021-2022-CAU, de fecha cinco de enero de este año, 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 al usuario los días diez y once del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días siete y ocho de febrero de este año.

El día dieciocho de enero del presente año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual expresó que no posee pruebas adicionales a las remitidas con anterioridad. Por su parte, el señor +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0386-2022-CAU, de fecha veintitrés de febrero de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintiocho de febrero y siete de marzo de este año, respectivamente.

El día catorce de marzo del presente año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual expresó que no posee pruebas adicionales a las remitidas con anterioridad.

Por medio de memorando de fecha veintidós de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0078-CAU-22, 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 alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “puente entre fases en bornera de medidor”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

+++

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora referentes a las condiciones encontradas al momento de la inspección por parte de la sociedad AES CLESA, argumentando ésta que existía un conductor conectado en la bornera del equipo de medición n.° +++.

Dentro de ese contexto, el CAU es de la opinión que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular relacionada con la unión eléctrica entre la fuente y la carga en la bornera de la fase del medidor del suministro bajo estudio, es decir, existió una alteración en la bornera del equipo de medición , lo cual se evidencia en las fotografías n.° 1 y 2, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro. […]

Recálculo efectuado por el CAU:

De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal c) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* Se tomó en consideración un consumo mensual de **54 kWh**, obtenido de la lectura de la corriente eléctrica instantánea no medida o registrada de **2.50 amperios**, tomada el día 25 de septiembre de 2021 en el puente instalado en el equipo de medición **n.° +++** del suministro objeto de análisis**.**
* El período a recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, que comprende del 29 de marzo al 25 de septiembre de 2021.
* La sociedad AES CLESA en el período de recuperación correspondiente del 29 de marzo al 25 de septiembre de 2021, ya facturó un consumo de energía de **1,270 kWh.**

Los valores de consumo y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad AES CLESA puede recuperar, que en este caso corresponde a un consumo de **324 kWh**, equivalente a la cantidad de **ochenta y uno 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 81.50), IVA incluido** (…)

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC +++**, que consistía en la alteración de la bornera del equipo de medición mediante la instalación de un conductor eléctrico entre la fase de suministro y la de carga, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **seiscientos diecinueve 83/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 619.83), IVA incluido,** equivalente a **2,470 kWh**, asociada al período comprendido entre el 29 de marzo al 25 de septiembre de 2021.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **ochenta y uno 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 81.50), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **324 kWh,** correspondiente al período de recuperación antes citado. En el anexo de este informe se detalla la hoja de recálculo efectuada.
4. Del monto por **USD 81.50, IVA incluido**, calculado por el CAU, se tomó en cuenta que la sociedad AES CLESA puede cobrar en concepto de intereses por ENR la cantidad de **USD 2.59**, los cuales fueron calculados al 25 de septiembre de 2021, utilizando el 6.28% que corresponde a la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un año plazo, publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador más 5 puntos. […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0679-2022-CAU, de fecha cinco de abril de este año, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y al señor +++, copia del informe técnico N.° IT-0078-CAU-22 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 distribuidora y al usuario los días dieciocho y diecinueve del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de mayo de este año sin que las partes presentaran documentación para ser analizada.

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.**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

1. **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 +++**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0078-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y que, como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “puente entre fases en bornera de medidor”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (…)

Dentro de ese contexto, el CAU es de la opinión que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular relacionada con la unión eléctrica entre la fuente y la carga en la bornera de la fase del medidor del suministro bajo estudio, es decir, existió una alteración en la bornera del equipo de medición , lo cual se evidencia en las fotografías n.° 1 y 2, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro […]”.

En cuanto al señor +++, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0078-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en una conexión tipo puente eléctrico en la bornera del equipo de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2021 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora, debido a que el método utilizado no está considerado en la norma aplicable.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el método de la carga no medida, tomando en cuenta para el cálculo los factores siguientes:

* El valor de la corriente de 2.5 amperios medida en la conexión tipo puente ubicada en la bornera del medidor.
* Las horas uso de los equipos eléctricos con un ciclo diario de funcionamiento de 6 horas.
* El período de recuperación de energía que comprende del veintinueve de marzo hasta el veinticinco de septiembre de dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU confirmó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y UNO 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.50) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

* 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 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 una condición irregular 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 su medidor.
  + 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 la condición irregular en el suministro de energía con NIC +++.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando 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.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0078-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular consistente en una conexión tipo puente eléctrico en la bornera del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y UNO 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.50) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

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-0078-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una conexión tipo puente eléctrico en la bornera del equipo de medición, generando que no se registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
  2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y UNO 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.50) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0078-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente