**ACUERDO N.° E-1582-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día dieciséis de agosto del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día uno de febrero del presente año, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHENTA Y TRES 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 83.82) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0407-2022-CAU, de fecha uno de marzo de este año, 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 las partes el día cuatro de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día dieciocho de marzo del presente año, el ingeniero XXX, 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 pruebas documentales 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:

* Históricos de lecturas y consumos.
* Copia de órdenes de servicio.
* Informe técnico; y,
* Fotografías.

Mediante el memorando N.° M-0257-CAU-22, de fecha veintiuno de marzo del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0652-2022-CAU, de fecha treinta y uno de marzo 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días siete y ocho de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días trece y dieciséis de mayo del presente año.

El día veintisiete de abril de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas. Por su parte, el XXXno hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1051-2022-CAU, de fecha veinticuatro de mayo del presente 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 XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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

El día ocho de junio de este año, el ingeniero XXX, en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas previamente.

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0215-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 “Medidor sin conexión en las borneras, conectado de forma directa”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

(…) con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario. […]””

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 a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **n.° XXX**, correspondiente al ciclo de facturación del 3 de febrero al 6 de junio de 2022; dato que permitió establecer en el suministro objeto del presente análisis un consumo mensual de **208 kWh**.
* El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **17 días**, relativo al período del 4 al 21 de diciembre de 2021, tomando en consideración que el usuario reportó el 14 de diciembre de 2021 que el medidor se encontraba desprendido y dañado.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponde a un consumo de **77 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **dieciocho 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 18.67) IVA incluido. (…)**

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXX**, que consistía en medidor sin conexión en las borneras, es decir, el servicio estaba conectado de forma directa, lo cual provocó que no se registrara 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 **ochenta y tres 82/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 83.82), IVA incluido,** equivalente a **345 kWh**, asociada al período comprendido entre el 24 de junio al 21 de diciembre de 2021.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **dieciocho 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 18.67), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **77 kWh,** correspondiente al período de recuperación del 4 al 21 de diciembre de 2021**, más sus respectivos intereses**. (…)
4. El señor XXX ya canceló la cantidad de **ochenta y tres 82/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 83.82), IVA incluido,** en concepto de energía consumida y no facturada por una condición irregular, por lo que la sociedad AES CLESA deberá reintegrar al usuario la cantidad de **sesenta y cinco 15/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 65.15), IVA incluido, más sus respectivos intereses.** […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1359-2022-CAU, de fecha cuatro de julio del presente año, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y al XXXcopia del informe técnico N.° IT-0215-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 las partes el día siete de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinte de julio del presente año.

El día veinte de julio del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0215-CAU-22. Por su parte, el XXX no presentó 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.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 Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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 XXX**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0215-CAU-22, 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 “Medidor sin conexión en las borneras, conectado de forma directa”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes: (…)

(…) con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0215-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en equipo de medición sin conexiones en la bornera y conectado de forma directa con un nivel de tensión a 120 voltios con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el equipo de medición.

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 basado en la corriente instantánea medida, debido a la poca precisión en la toma de mediciones y escasa representatividad de los valores utilizados por la distribuidora.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registros mensuales de consumo, utilizando los criterios siguientes:

* El consumo registrado correspondiente a los meses de febrero a junio del presente año.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del cuatro al veintiuno de diciembre del año dos mil veintiuno.
* Dicho periodo fue limitado a diecisiete días debido a que una condición tan evidente tuvo que ser detectada por el lector en el ciclo de lectura de facturación de fecha cuatro de diciembre del dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DIECIOCHO 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.67) 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.

En vista que el señor XXX canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de SESENTA Y CINCO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.15) IVA incluido, más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 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 las partes, 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 XXX.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando 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-0215-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 XXX se comprobó la condición irregular consistente en equipo de medición sin conexiones en la bornera y conectado de forma directa con un nivel de tensión a 120 voltios con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el 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 DIECIOCHO 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.67) 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.

En vista que el señor XXX canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de SESENTA Y CINCO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.15) IVA incluido, más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 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-0215-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en equipo de medición sin conexiones en la bornera y conectado de forma directa con un nivel de tensión a 120 voltios, por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada.
2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DIECIOCHO 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.67) 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 que el señor XXX canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de SESENTA Y CINCO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.15) IVA e intereses incluidos, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

1. 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