**ACUERDO N.° E-1745-R-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día doce de septiembre de dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-1380-2022-CAU de fecha seis de julio de este año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por el señor XXX, en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el sentido siguiente:

“[…]

1. Determinar que la acumulación de consumos realizada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el suministro identificado con el NIC XXX, durante el mes de septiembre del año 2021 no está justificada de conformidad al artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veintiuno.

En consecuencia, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar al señor XXX, la cantidad de TREINTA Y TRES 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 33.99), sin IVA, por un consumo de energía de 159 kWh, correspondiente al período comprendido del 16 de abril al 5 de julio de 2018, por lo que debe anular o reintegrar, según sea el caso, la diferencia de lo ya pagado por el usuario […]”.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el nueve de julio de este año.

1. El día veintidós de julio de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.° E-1380-2022-CAU, por considerar que el cobro realizado al señor José Alberto rodríguez es procedente, debido a que no se pudo realizar la toma de lectura en la zona por el alto índice delincuencial. Anexó a su escrito un informe técnico y copias de declaraciones testimoniales.
2. Por medio del acuerdo N.° E-1524-R-2022-CAU, de fecha veintisiete de julio de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., y concedió al XXX un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo otorgado al XXX, rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes intervinientes el día ocho de agosto de este año, por lo que el plazo otorgado al usuario venció el día veintidós del mismo mes y año, sin que se pronunciara al respecto.

1. El día dos de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico XXX, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora y b) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

“[…]

**4. DETERMINACIÓN DE LA PROCEDENCIA O NO DE LOS ARGUMENTOS ALEGADOS POR LA SOCIEDAD AES CLESA EN EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

El estudio e investigación se ha realizado efectuando la evaluación y el análisis de la información recabada, cuyos resultados se presentan a continuación:

* 1. **Información presentada por la empresa distribuidora como respuesta al acuerdo N.° E-1380-2022-CAU**

Para fundamentar los argumentos presentados en el escrito de fecha 22 de julio de 2022, la sociedad AES CLESA entregó la información siguiente:

1. Declaraciones testimoniales
2. Informe técnico

Cabe destacar que la citada información es la misma que la sociedad AES CLESA había remitido el 1 de diciembre de 2021 adjunta al escrito de respuesta al acuerdo de audiencia **E-1155-2021-CAU**, por lo que se advierte que, ante lo alegado, la sociedad AES CLESA no presentó pruebas adicionales a las ya existentes; sin embargo, mantiene su posición que el cobro es procedente.

* 1. **Evaluación y Análisis de la información**
     1. **Estudio del marco normativo al que hace referencia la empresa distribuidora**

En el informe técnico anexado al escrito presentado por la empresa distribuidora el 22 de julio de 2022, ésta manifiesta que mantiene su posición debido a que, según su criterio, no se pudo ingresar a la zona a tomar lecturas debido a que ésta es de alto índice delincuencial, para lo cual invoca diversos artículos del marco normativo vigente, como lo son la Ley General de Electricidad y el Reglamento de la Ley General de Electricidad, los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigentes, la Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución y el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor contenido en el acuerdo 223-E-2003.

Al respecto de la investigación, como ya se estableció en el XXX, el artículo n.° 29 de los Términos y Condiciones vigentes establece que la distribuidora no podrá cobrar los cargos que se facturen en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor o casos excepcionales debidamente justificados.

Además, en el artículo N.° 95 del Reglamento de La Ley General de Electricidad, al que hace referencia la empresa distribuidora en su informe, éste establece claramente que lo anterior no deberá ir en perjuicio de las disposiciones contractuales pertinentes; por lo que es preciso señalar que dicho artículo está aparejado al artículo N.° 34 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, en lo referente a los Errores en el Proceso de Facturación, en el que se detallan los períodos y formas en los que se podrá recuperar energía al existir diferencias.

Además, el artículo 73 c) de las Normas de Calidad del Servicio, establece el límite de facturas que podrán estimarse en un suministro, que corresponde a 3 facturas para el presente caso, por lo que se reitera que dicho valor fue transgredido en un valor muy superior a lo establecido en el marco regulatorio, lo que dificulta que se cumpla con la normativa al recuperar toda la energía y monto que pretende la empresa distribuidora por un período tan prolongado al hacer efectivo el cobro acumulado.

Es decir, la aplicación del citado artículo no debe violentar los Términos y Condiciones contractuales en detrimento del usuario final, y tampoco exonera a la empresa distribuidora de su obligación de cumplir con las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, así como con el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor.

Además, es preciso señalar que el artículo invocado por la sociedad AES CLESA establece que la situación deberá ser **notificada,** a efecto de poder recuperar el faltante o de reintegrar el excedente.

Sin embargo, el presente caso asociado a la falta de lecturas por un período tan prolongado, al usuario no le fue notificado de la condición, sino que la empresa distribuidora estableció únicamente reflejar la diferencia en las lecturas obtenidas en la **factura de consumo mensual** del mes de septiembre de 2021, como si se tratara del consumo real de un ciclo de facturación, sin un análisis previo ni un cálculo del monto facturado con base al desglose de los pliegos tarifarios correspondientes.

Por tanto, se considera que es preferible que la sociedad AES CLESA maneje los montos facturados por Errores en el Proceso o Calidad de Facturación como un cobro de recuperación adicional al consumo del mes en que se corrigió la presunta condición, de conformidad a lo establecido en el marco regulatorio, para que los datos de la energía facturada utilizado en el cálculo de las Pérdidas No Técnicas y la Calidad de Facturación no se vean alterados.

Asimismo, es preciso mencionar el artículo n.° 1 del citado reglamento establece que el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Electricidad y el referido Reglamento, no exime a los operadores de cumplir con lo dispuesto en cualquier otro cuerpo legal y debe puntualizarse que la finalidad de ésta investigación es verificar que el cobro realizado por la empresa distribuidora cumpla con la normativa sectorial aplicable en calidad y forma, más allá de si la energía fue en efecto consumida o no por el usuario.

Además, en el tiempo que duró la condición, al usuario final se le siguió facturando mensualmente consumos, quien continúo pagando las facturas que le fueron entregadas, sin habérsele notificado el hecho que se le estaban facturando consumos mensuales que no eran reales, ya que la falta de lecturas no exime a la empresa distribuidora de su obligación de notificar a los usuarios de cualquier anomalía en la toma de lecturas con el fin de no afectar su capacidad de pago, como parte de sus derechos como consumidor.

También se establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura y no podrá cobrar los cargos que se facturen en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, por lo que se establece que la acumulación de consumo tal y como determinó facturarlo la empresa distribuidora en el presente caso, por una condición que se prolongó por un período de estimaciones tan amplio, no es procedente.

A experiencia del CAU, los cobros de consumos acumulados en cantidades tan superiores al promedio de consumos de los usuarios, desbordan las capacidades de pago de usuarios en zonas de extrema pobreza, por lo que se corre el riesgo que estos caigan en impago y, por ende, sufran un corte en el suministro de energía eléctrica por parte de la empresa distribuidora, lo que eventualmente limita su acceso a un servicio de primera necesidad como lo es la energía eléctrica, que se traduce en una disminución de su calidad de vida, así como también se limitan los derechos del usuario como consumidor y como posible beneficiario de compensaciones tales como el subsidio de la energía eléctrica, debido a la afectación en su promedio de consumo mensual, ya que por lo contrario, cuando se trata de un cobro de Energía No Registrada o un Error Asociado al Proceso de Facturación, estos cobros se reflejan en una facturación adicional y no en los promedios de consumo mensual.

Respecto a lo anterior, es importante señalar que cuando la estimación del consumo de energía se convierte en la práctica habitual, los usuarios finales pierden la señal económica que les motiva a hacer un uso racional de la electricidad de conformidad con sus capacidades económicas, por lo que pueden perder el control de sus niveles de consumo, siendo afectada negativamente su economía cuando la empresa distribuidora intente recuperar el consumo acumulado, razón por la que este aspecto está regulado tanto en los artículos 72.c, 73.c y 80.c de las Normas de Calidad como en el artículo 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios.

Por tanto, de conformidad con el marco normativo expuesto, debe destacarse lo siguiente:

* Existe una obligación normativa para las distribuidoras de tomar lecturas del equipo de medición mensualmente y emitir cobros con la misma periodicidad; y a la vez, se prohíbe acumular registros de consumo por no haber realizado las lecturas correspondientes.
* No cobrar los cargos que se facturen en función de la lectura del equipo de medición cuando no haya realizado la lectura correspondiente, según lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora.

Por otra parte, la empresa distribuidora no tomó acciones para solventar la deuda pendiente del servicio de conformidad a lo que se analizó en el **XXX,** aún después de ingresar a la zona, los problemas con las lecturas continuaron debido a que la empresa distribuidora colocó el medidor demasiado alto, muestra de los problemas que causan este tipo de cobros acumulados a los usuarios finales, ya que la sociedad AES CLESA no ha sido oportuna en tomar acciones o llegar a un consenso con el usuario a fin de facilitarle el pago, tanto de la condición, como de las posteriores facturas de consumo.

En ese orden de ideas, en el literal d) de la parte resolutiva del acuerdo **N.° 55-E-2017**, esta Superintendencia acordó: “Indicar a la distribuidora que, además de cumplir con la normativa correspondiente, debe evitar que en el futuro existan casos de estimaciones y/o acumulaciones por un número de meses tan amplio como en el presente caso”, por lo que se establece que si dicho acuerdo fue emitido el 2 de febrero de 2017, es decir hace ya cinco años, y aún persisten casos similares a los resueltos con dicho acuerdo, la empresa distribuidora no ha dado cumplimiento a lo requerido en el referido acuerdo, el cual invoca la empresa distribuidora para este caso como justificante para el cobro.

Por tanto, existen dos hechos objetivos independientes a que la sociedad AES CLESA haya o no realizado las lecturas de consumo; el primero, que el cliente ha utilizado la energía entregada por la distribuidora; y el segundo, que es obligación de la distribuidora cobrar dichos consumos con base en lecturas reales que cubran períodos de consumo de hasta un máximo de 31 días, ya que, al ser un cobro retroactivo y acumulado, afecta la economía familiar del usuario final, así como también aumenta el valor de las pérdidas No Técnicas y la calidad de la facturación de la empresa distribuidora.

Asimismo, el artículo N.° 2 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, establece que para el cumplimiento de lo dispuesto tanto en la Ley como en el Reglamento, y cualquier otra disposición de carácter general que sea aplicable al sector Electricidad, la SIGET emitirá Acuerdos, que deberán ser firmados por el Superintendente.

En razón con lo anterior, en la parte resolutiva del acuerdo **N.° E-0888-2021-CAU** del 17 de septiembre de 2021, esta Superintendencia estableció que para este tipo de casos el período máximo de meses que puede acumular y cobrar la distribuidora de forma retroactiva se limita a un trimestre contado a partir de la última lectura que pudo tomar antes de que situaciones excepcionales impidieran tomar lecturas.

Por lo que, si en su momento vía acto administrativo en el acuerdo **N.° 55-E-2017** se emitieron disposiciones para este tipo de casos, las cuales fueron de obligatorio cumplimiento tanto para las empresas distribuidoras como por los usuarios finales, a partir de la emisión del acuerdo **N.° E-0888-2021-CAU** se han emitido nuevas disposiciones que, igualmente, deberán ser cumplidas por ambas partes.

Cabe precisar que otras empresas distribuidoras, ante la presencia de la problemática señalada la cual tiene connotación a lo largo del territorio nacional, han implementado algunas medidas con las que han mitigado o eliminado la problemática, observándose que la situación particular planteada por la sociedad AES CLESA, aunque se perciba difícil de afrontar, tiene salidas alternativas que podría implementar, en lugar de proponer una metodología para sistematizar y dar como aceptada una condición que está afectando económicamente a sectores de la población.

* + 1. **Examen de la evidencia presentada por la empresa distribuidora (declaraciones testimoniales).**

En el informe técnico presentado por la empresa distribuidora, ésta menciona la evidencia con la que cuenta y que, según su posición, justifica las estimaciones en el consumo, precisando lo siguiente:

“[…] que los informes y declaraciones juradas presentadas como prueba para estos casos en específico son suficientes las únicas que pueden ser proporcionadas, por temor a represalias hacia las personas que efectúan la gestión de lectura y notificación no se ha interpuesto denuncia alguna ante las autoridades competentes y no es posible realizar otras acciones como toma de fotografías del lugar debido a la delincuencia que impera en las zonas.

El motivo por el cual no se ha podido describir los lugares particulares por cada caso es porque se encuentran aledaños a las zonas de las cuales los delincuentes han accionado de forma imperativa con amenazas para que el personal que labora para la empresa se retire inmediatamente del lugar a riesgo de ser golpeados o “tomar otras acciones” como lo manifiestan por lo que no les permiten continuar trabajando ni siquiera en zonas aledañas mucho menos cruzar la zona para ejercer su trabajo en colonias o caseríos que se encuentran después de los lugares donde han recibido amenazas.

Nuestro Código Civil define como fuerza mayor como: “Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”

En ese sentido, en dicha definición menciona a que este es un hecho imprevisto a que no es posible resistir en los cuales en sus ejemplos no se basa únicamente a hechos de la naturaleza sino también menciona “ apresamiento de enemigos” nuestro personal se ha encontrado en situaciones de secuestros, agresiones físicas como verbales, amenazas a muerte entre otros, los cuales no podemos dejar de lado debido a que estos actos atentan contra los derechos primordiales reconocidos por nuestra constitución a toda persona humana. […]”

Al respecto, se observa que dichos argumentos no han sido respaldados por documentos emitidos por entidades con competencia en materia de seguridad pública como la Policía Nacional Civil o el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, y tampoco presenta copia de denuncias ante tales entidades, ya que la documentación presentada corresponde con documentos elaborados por él mismo, o por la empresa que contrató para proveer el servicio de la lectura mensual de los medidores de consumo de energía eléctrica.

Cabe destacar que dichas condiciones en las pruebas presentadas ya han sido advertidas por la Gerencia de Electricidad de la SIGET en múltiples informes técnicos de casos similares, por lo que se considera que la sociedad AES CLESA, como primera alternativa, debería buscar soluciones de mitigación como un trabajo de acercamiento social al área afectada, con el fin de evitar que las estimaciones de consumo se prolonguen por períodos tan amplios.

* + 1. **Análisis del cobro efectuado en incumplimiento por parte de la sociedad AES CLESA a sus obligaciones de compensación por estimaciones de consumo**

En cuanto a la condición del medidor reportada por el lector y el personal técnico de la empresa distribuidora, detallada en las imágenes n.° 1-4 del **XXX** elaborado por el CAU, se advierte que en el recurso de reconsideración la sociedad AES CLESA no hizo mención de ello, ni tampoco presentó su posición o justificación alguna respecto a dicha condición, la cual amplió durante aproximadamente un año más la falta de lecturas en el servicio, condición generada por la propia empresa distribuidora al colocar en gabinete antihurto demasiado alto el medidor del suministro.

Por tanto, es preciso acentuar que la empresa distribuidora no le facturó de forma correcta al usuario, estimaciones que persistieron debido a una condición generada por esta misma (instalaron el medidor del servicio muy alto), por lo que las Normativas de Calidad vigentes establecen el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento, que consiste, entre otros, en reportar las estimaciones y compensar al usuario por transgredir el límite de las estimaciones en facturación (CFFE).

Por lo que se advierte que, para el presente caso, la sociedad AES CLESA no cumplió con su obligación de pagar al usuario las compensaciones reguladas por deficiencias en la calidad del servicio, tal y como lo establece el artículo 67-Bis de la Ley General de Electricidad, lo que constituye un incumplimiento a sus obligaciones según lo determinado en el literal p) del artículo 104 de la citada Ley.

Tomando en cuenta los incumplimientos observados en el período 2018-2021 al artículo 73 c) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución en lo concerniente a la realización de estimaciones de consumo de energía eléctrica, por tanto, se recomienda a la empresa distribuidora aplicar la compensación indicada en el artículo 80 c) de la misma norma.

En consideración con lo anteriormente expuesto, el CAU establece que la acumulación de consumos en el suministros no estaba justificada de conformidad al marco normativo analizado anteriormente, por lo que se reafirma lo dictaminado en el acuerdo de Sentencia **E-1380-2022-CAU**, en el cual se acordó que el monto que tiene que cobrar la sociedad AES CLESA al señor XXX, corresponde a la cantidad de **treinta y tres 99/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 33.99)**, **sin IVA**, equivalente al consumo de **159 kWh**, que corresponde a un cobro retroactivo de **tres meses**.

**CONCLUSIONES**

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, órdenes de servicio, informe técnico, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen ha partido de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Resolución de Reclamos del Usuario Final, del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, contenido en el acuerdo N.° 48-E-2014 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2021.
2. Respecto al recurso de reconsideración presentado por la sociedad AES CLESA como respuesta al acuerdo **N.° E-1380-2022-CAU**, relacionado al cobro facturado en concepto de energía eléctrica en el suministro identificado con el **NIC XXX**, se establece que la empresa distribuidora no ha agregado elementos que permitan modificar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico **XXX** que rindió a esta Superintendencia […]”.
3. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
4. **MARCO NORMATIVO**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad**

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

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.

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

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

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

**1.B. Términos y Condiciones 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 29 se establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.

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

En caso de estimaciones, en el documento de cobro la distribuidora debe alertar al usuario de que el monto facturado está basado en una estimación de consumo. Incluyendo en o junto con la factura el siguiente texto:

“Debido a que no se ha podido leer el consumo registrado por el medidor, el consumo incluido en esta factura es calculado con base en los últimos seis meses de consumo”.

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

**1.C. Ley de Procedimientos Administrativos**

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

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET.

1. **ANÁLISIS**

El presente análisis debe iniciarse exponiendo 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.

**2.1. Antecedentes**

El CAU emitió el informe técnico N.° XXX, en el cual estableció que el cobro realizado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el suministro con NIC XXX durante el mes de septiembre del año dos mil veintiuno, se efectuó con base en estimaciones de consumo por falta de toma de lecturas en la facturación del periodo comprendido del 16 de abril del año 2018 al 5 de septiembre del año 2021.

Dicha actuación transgrede lo establecido en los artículos 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario de 2021.

**2.2. Sobre los argumentos planteados en el recurso**

En el presente recurso de reconsideración, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.° E-1380-2022-CAU, por considerar que estaba habilitada a cobrar al XXX, la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 336.61) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, ya que no se pudo realizar la toma de lecturas en la zona donde se encuentra ubicado el suministro identificado con el NIC XXX, por el alto índice delincuencial.

Debido a lo anterior, en los numerales siguientes se desarrolla un análisis jurídico y técnico, de conformidad con la normativa legal vigente.

* 1. **Información técnica analizada por el CAU para determinar la improcedencia del cobro realizado**

Respecto al cobro efectuado por la distribuidora, el CAU determinó en el informe técnico XXX, que las pruebas presentadas (informe técnico, y actas de declaraciones testimoniales), ya habían sido analizadas en el informe técnico N.° XXX, y en la sentencia recurrida.

Sin prejuicio de lo anterior, el CAU amplió el informe técnico N ° XXX exponiendo lo siguiente:

* La distribuidora no informó al usuario por escrito o por medio digital que, en el mes de septiembre del año 2021, el cobro realizado se debía al alto índice delincuencial que dificultó la toma de lecturas durante el periodo comprendido entre el mes de mayo del año 2018 a agosto del año 2021.

Existe una obligación normativa de tomar lecturas, por parte de la distribuidora, mensualmente y emitir los cobros correspondientes, y se prohíbe acumular registros de consumo, según lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veintiuno.

* Los argumentos y pruebas presentadas por la distribuidora no demuestran que la acumulación de consumos estaba asociada a razones de fuerza mayor o caso fortuito y tampoco presentó documentación fehaciente que probara que realizó el procedimiento establecido en el Acuerdo N.° 223-E-2003, por medio del cual se declarara que durante los años 2018 a 2021 en la zona donde se encuentra instado el suministro del XXX, existieron causales habilitantes para poder acumular los registros de consumo de energía eléctrica al usuario final.
* Las actas de declaraciones testimoniales son generales y no hacen referencia al suministro identificado con el NIC XXX, ni tampoco especifican la dirección del mismo (cantón sabana grande, zona abajo, Nahuizalco Sonsonate), tal cual se establece en la dirección del suministro que consta en los recibos de cobro emitidos por la distribuidora.
* El CAU comprobó que la distribuidora ubicó el equipo de medición de manera inaccesible para la toma de lecturas, el día 2 de febrero del año 2020, por lo que el cobro de los meses posteriores a dicho periodo, se consideran estimaciones a causa de una condición técnica creada por la distribuidora.

De lo anterior se desprende que, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. dejó transcurrir más de 3 años (desde que dejó de realizar las tomas de lecturas), hasta que verificó la condición del medidor, sin realizar alguna acción correctiva o notificarle al usuario.

Al transcurrir tanto sin que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. ejecutara algún tipo de acción que permitiera, tanto al usuario como a ella, verificar o corregir (según correspondiera), lo que causaba la falta de lecturas de consumo de energía eléctrica, no se puede tener por válido lo argumentado por la distribuidora, como motivo para declarar procedente el cobro realizado al XXX.

En ese orden, lo argumentado por la distribuidora debe ser desestimado debido a que tramitó de forma incorrecta la incidencia en el suministro identificado con el NIC XXX al incumplir lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021.

* 1. **Recomendación del CAU**

Debido a las consideraciones expuestas, el CAU reiteró que la investigación realizada y su dictamen se derivó de las pruebas y argumentos expuestos por las partes y en cumplimiento con el marco normativo y regulatorio vigente.

En consecuencia, recomendó confirmar el acuerdo N.° E-1380-2022-CAU, en el cual se estableció que el cobro realizado por la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 336.61) IVA incluido, no estaba justificado de conformidad con el artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veintiuno.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico XXX rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente confirmar el acuerdo N.° E-1380-2022-CAU, debiendo establecerse que el cobro realizado en el suministro identificado con el NIC XXX durante el mes de septiembre del año dos mil veintiuno, no se encuentra justificado.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 336.61) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

En consecuencia, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar al señor XXX, la cantidad de TREINTA Y TRES 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 33.99), sin IVA, por un consumo de energía de 159 kWh, correspondiente al período comprendido del 16 de abril al 5 de julio de 2018, por lo que debe anular o reintegrar, según sea el caso, la diferencia de lo ya pagado por el usuario.

1. **RECURSO**

En cumplimiento de los artículos 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de apelación puede ser interpuesto en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo.

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Confirmar el acuerdo N.° E-1380-2022-CAU, emitido el día siete de julio de este año.
2. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico XXX rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente