**ACUERDO N.° E-1813-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veintitrés de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintitrés 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 CIENTO CUARENTA Y OCHO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 148.35) 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-0498-2022-CAU, de fecha nueve 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 la distribuidora y al usuario los días quince y diecisiete de marzo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El día veintiocho de marzo de este 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 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:

* Históricos de lecturas y consumos.
* Registro de incidencias.
* Órdenes de servicio.
* Informe técnico; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0301-CAU-2022, de fecha cuatro de abril del presente año, el CAU informó que 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-0798-2022-CAU, de fecha veinte de abril 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 veintisiete y veintiocho del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiséis y veintisiete de mayo de este año.

El día once de mayo del presente año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual adjuntó orden de servicio relacionada al suministro identificado con el NIC XXX. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1193-2022-CAU, de fecha diez de junio 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 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 catorce de junio del presente año.

Los días veintiuno de junio y quince de julio de este año, el ingeniero XXX, en la calidad antes descrita, presentó escritos en los cuales expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas previamente.

Por medio de memorando de fecha treinta de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0224-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:

[…]

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que la sociedad AES CLESA no ha considerado el funcionamiento interno del equipo de medición para poder determinar si la condición señalada es válida, debido a lo siguiente:

La corriente señalada como no registrada de 2.04 amperios que fue utilizada para el cálculo de ENR, ha sido registrada por el equipo de medición con número XXX, debido que la misma retorna por la fase de entrada pasando por el transformador de corriente interno del equipo de medición, el cual es el encargado de censar la corriente que circula entre la fase de entrada y la fase de salida. Esta condición sucede siempre y cuando el equipo de medición cuente con una referencia de neutro en cualquiera de las dos borneras de neutro ya sea en la de entrada o salida, ya que la configuración interna de las borneras de neutro es un punto en común el cual solo sirve como una referencia para el equipo de medición.

Es preciso señalar que el medidor instalado en el suministro es del **tipo clase 1**, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión (ver imagen n.° 1), determinando que la energía consumida se rige mediante la expresión , por lo que si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado si se elimina por completo dicha referencia, con lo cual la energía medida sería cero.

Sin embargo, para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora no establece la tensión a la cual se encontraba el medidor n.°XXX, y tampoco demostró que hubiera algún elemento obstruyendo el conductor del neutro de la carga.

Por tanto, si la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase A, y la tensión percibida por el medidor era acorde a la nominal, se establece que sí se cumplían las dos condiciones primarias necesarias para que el medidor del tipo 1A registrara correctamente la energía consumida por medio de sus dos elementos, de lo contrario, los consumos antes de corregir la supuesta condición irregular hubieran sido de **0 kWh,** al no tener el transformador de potencial del medidor referencia de tensión con lo cual poder registrar la energía consumida en el suministro.

Cabe destacar que, internamente, las borneras de entrada y de salida del neutro, así como la referencia de tensión del transformador de potencial de éstos, se encuentran unidas mecánica y eléctricamente, por lo que si el neutro de la carga se encontraba bien referenciado, también lo estaba el medidor internamente. (…)

Por lo anterior, el CAU analizó la fotografía siguiente, la cual fue presentada por la empresa distribuidora y pudo observar lo que se muestra a continuación:

En la fotografía n.° 9 se logra demostrar que el neutro del suministro se encuentra conectado en un mismo punto el cual sirve de referencia a la vivienda como al equipo de medición, esto significa que el equipo de medición no perdió referencia como lo manifiesta la empresa distribuidora.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario. (…)

En relación al sello roto, el CAU es de la opinión que la existencia de un sello roto no es sinónimo de que exista una condición irregular, por lo que para este caso no representa una prueba para poder determinar que en efecto existió dicha condición.

Con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro por la cantidad de **ciento cuarenta y ocho 35/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 148.35), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **578 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de agosto del 2021 al 12 de febrero de 2022, no es procedente. […]””

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por AES CLESA no son aceptables, ya que no demuestran que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, que haya afectado el correcto registro de la energía demanda en el referido suministro.
2. En ese sentido, es improcedente la cantidad de **ciento cuarenta y ocho 35/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 148.35) *IVA incluido***, que AES CLESA ha cobrado en concepto de Energía no Registrada en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXX, identificado con el **NIC XXX**. […]
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1397-2022-CAU, de fecha ocho de julio del presente año, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y al señor Delgado copia del informe técnico N.° IT-0224-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 doce de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día diecinueve de julio de este año, el señor XXX, presentó un escrito por medio del cual expresó so siguiente:

[…] que he sido sobreseído de un cobro indebido (…) según una resolución emitida por esta oficina, y solo quiero expresar que la empresa en mención, (…) cambiaron y colocaron el medidor nuevo, luego regresan meses después asegurando que yo había conectado los cables de manera fraudulenta, cosa que no fue así, externo mi posición de inocencia. […]”

Por su parte, el día veintiocho de julio del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual expresó lo siguiente:

[…] mi representada manifiesta que no se proceder a realizar el recalculo en base al IT-0224-CAU-22 ya que se comprobó mediante video interrumpido que cliente tomaba referencia a neutro de manera directa del ramal de la Distribuidora. Neutro dentro de la bornera aislado de fuente, sello de bornera evidente roto por persona ajena a la Distribuidora, neutro del cliente solo se encontraba simulado. […]”

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 2022.**

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-0224-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro por la cantidad de **ciento cuarenta y ocho 35/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 148.35), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **578 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de agosto del 2021 al 12 de febrero de 2022, no es procedente. […]”.

Por su parte, el señor XXX, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0224-CAU-22 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2022 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible al usuario, 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 CIENTO CUARENTA Y OCHO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 148.35) IVA incluido.

**2.1.3. Sobre el cálculo en concepto de energía eléctrica**

La distribuidora en el escrito de fecha veintiocho de julio de este año, señaló su inconformidad con la anulación del monto en concepto de energía no registrada establecido en el informe técnico N.° IT-0224-CAU-22.

Sobre lo anterior, debe indicarse que en el escrito presentado por la distribuidora no aporta nuevos argumentos o pruebas que respalde la procedencia del cobro al usuario por la cantidad de CIENTO CUARENTA Y OCHO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 148.35) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

De igual forma, durante la investigación no se pudo establecer la existencia de una condición irregular en el suministro.

Por otra parte, en el informe técnico N.° IT-0224-CAU-22 el CAU determinó que la corriente instantánea de 2.04 amperios utilizada por la distribuidora para el cálculo de la ENR fue registrada por el equipo de medición debido que la misma retornaba por la fase de entrada pasando por el transformador de corriente interno del medidor.

En vista de lo anterior, se debe advertir que, en caso de que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no este conforme con lo resuelto y pretenda no adherirse a lo establecido en este acuerdo, debe efectuar su petición en apego a lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos y los medios impugnativos pertinentes; caso contrario, su negativa sin fundamentos puede interpretarse como una intención expresa de incumplir un acto administrativo emanado por esta institución.

* 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.
  + 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 una condición irregular, 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 una alteración en la acometida del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, de conformidad a como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0224-CAU-22 que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el año 2022, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

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-0224-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CIENTO CUARENTA Y OCHO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 148.35) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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-0224-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. al señor XXX por la cantidad de CIENTO CUARENTA Y OCHO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 148.35) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.
3. 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