**ACUERDO N.° E-1872-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día cuatro de octubre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diez de enero del presente año, la señora XXX, usuaria del suministro identificado con el NIC 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 MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,566.71) 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-0168-2022-CAU de fecha dos de febrero 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 a la usuaria los días ocho y nueve del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintidós de febrero del presente año.

El día veintitrés de febrero 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 solicitó se le conceda una prórroga de diez días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-0168-2022-CAU.

El día uno de marzo del presente año, 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 de forma digital un informe técnico y prueba documental para comprobar la procedencia del cobro realizado.

Mediante memorando con referencia N.° M-0181-CAU-22 de fecha uno de marzo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0506-2022-CAU de fecha diez de marzo del presente 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 a la usuaria los días quince y dieciséis del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecinueve y veinte de abril de este año.

El día veinticuatro de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas con anterioridad.  Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa concedido.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0845-2022-CAU de fecha veintiséis de abril 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 a la usuaria 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 la distribuidora y a la usuaria los días tres y cuatro de mayo del mismo año, respectivamente.

El día nueve de mayo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas con anterioridad.

Por medio de memorando de fecha veinticinco de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0171-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 interna en el equipo de medición que, según su criterio, consistió en “Fase B fuera del transformador de corriente”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

(…)

Respecto a la demanda medida en la fase A y B de la carga del servicio por la sociedad AES CLESA, utilizada para el cálculo de recuperación de la ENR por el valor de 29.15 amperios, se determina que ésta se correlaciona con la demanda pico total de la fase A (bajo medición) y fase B (fuera del transformador de corriente) del inmueble y no con la demanda promedio, asimismo, en el cálculo antes mencionado la empresa distribuidora utilizó un proyectado de dicha medición a 360 horas por mes, es decir, 12 horas por día de carga máxima, lo que evidencia la baja representatividad del método utilizado por ésta para el cálculo de recuperación, así como la poca precisión en el proceso de toma de la medición.

Además, la empresa distribuidora determinó mediante pruebas de laboratorio que el equipo de medición se encontró registrando los consumos con un porcentaje en carga alta (HL) de 50.17 %, carga baja (LL) de 50.16 % y factor de potencia (PF) de 48.50 %, con un promedio de exactitud resultante del 49.92 %, calculado de conformidad a lo establecido en la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo N.° 442-E-2014, y que al aplicar el valor mínimo de exactitud permitido del 98 % que establece la metodología antes mencionada, nos da un porcentaje que se dejó de facturar del 48.08 %.

En la siguiente imagen n.° 7, se detalla el porcentaje de desviación con el cual estaba siendo medida la carga instalada en el inmueble de la usuaria:

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 a la usuaria.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria […]

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

* El **porcentaje de desviación de la exactitud del medidor** que se encontraba instalado en el servicio identificado con el **NIC XXX**, el cual se encontraba sin registrar el **48.08%** dela energía consumida en el inmueble.
* El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 28 de mayo al 24 de noviembre de 2021.
* En el período de recuperación correspondiente del 28 de mayo al 24 de noviembre de 2021, la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **1,900 kWh**.

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 corresponden a un consumo de **1,841 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **cuatrocientos setenta y ocho 16/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 478.16), IVA incluido, más cobro de medidor de 100 amperios por valor de treinta y dos 86/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 32.86), 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 la alteración interna del equipo de medición 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 **mil quinientos sesenta y seis 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,566.71), IVA incluido,** equivalente a **5,905 kWh**, asociada al período comprendido entre el 28 de mayo al 24 de noviembre de 2021, más cobro de medidor de 100 amperios.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **cuatrocientos setenta y ocho 16/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 478.16), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **1,841 kWh,** correspondiente al período de recuperación antes citado, más **USD 32.86** correspondientes al **cobro de medidor de 100 amperios**, para un total de **quinientos once 02/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 511.02), IVA incluido**. En el anexo de este informe se detalla la hoja de recálculo efectuada.
4. Del monto de **USD 478.16, 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 14.47**, los cuales fueron calculados al 24 de noviembre de 2021, utilizando el 6.24 % que corresponde a la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un año plazo, publicado por el Banco Central de Reserva de El Salvador más 5 puntos. […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1141-2022-CAU de fecha seis de junio de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0171-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 nueve del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó el día veintitrés de junio de este año, sin que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y la señora XXX 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.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**

En el informe técnico N.° IT-0171-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 interna en el equipo de medición que, según su criterio, consistió en “Fase B fuera del transformador de corriente”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (…)

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 a la usuaria.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0171-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición que evitó que una parte de la energía consumida en el suministro fuera registrada y facturada correctamente.

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 en las fases de la acometida, pues dicho método no está contemplado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, pues no se justifica técnicamente que la sumatoria de corrientes instantáneas de las fases A y B por 29.15 amperios era consumida de forma constante durante 12 horas diarias.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.° XXX equivalente al 48.08%.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada comprendido entre los días veintiocho de mayo y veinticuatro de noviembre del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS ONCE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 511.02) 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 la usuaria 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, la usuaria 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 la usuaria 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 a la usuaria 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, la usuaria 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-0171-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 la alteración interna 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 QUINIENTOS ONCE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 511.02) 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-0171-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
  2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS ONCE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 511.02) 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-0171-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente