**ACUERDO N.° E-1974-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veinticinco de octubre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día siete de abril de este año, la señora +++ 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 OCHENTA Y OCHO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 188.21) 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 +++.

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-0803-2022-CAU, de fecha veinte de abril del presente 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 veintisiete y veintiocho de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día doce de mayo del presente año.

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

* Histórico de lecturas y consumos.
* Informe técnico; y,
* Fotografías vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0415-CAU-22, de fecha nueve de mayo 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-1006-2022-CAU, de fecha diecinueve de mayo 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 las partes el día veinticuatro de mayo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno de junio del presente año.

El día siete de junio de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no poseía pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1337-2022-CAU, de fecha veintinueve de junio 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 a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días cuatro y cinco de julio del mismo año, respectivamente.

El día veinte de julio de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no poseía pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad.

Por medio de memorando de fecha veintisiete de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0269-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 “línea adicional fuera de medición”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes: (…)

+++

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora referente a las condiciones encontradas al momento de la inspección por parte de la sociedad AES CLESA, argumentando que el conductor de color blanco tipo dúplex y un cable de color negro tipo THHN se encontraban conectados en la acometida de servicio eléctrico; sin embargo, las imágenes presentadas como evidencia no demuestran de manera fehacientemente que los conductores ingresaran a la vivienda de la señora +++, ya que no se indica su trayectoria, ni su conexión final, tampoco se comprobó la carga que estaba siendo abastecida por ésta.

Asimismo, la empresa distribuidora no tomó lecturas simultáneas de la corriente demanda en la supuesta línea adicional y la corriente que retornaba por el neutro del equipo de medición del referido suministro, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que el conductor estaba vinculado con las instalaciones eléctricas de la usuaria.

Además, se advierte que, en las fotografías tomadas a los equipos de mediciónpor la empresa distribuidora al momento de efectuar la inspección, no se aprecia la condición alegada por la sociedad AES CLESA, así como también se destaca el hecho que los medidores contaban con sus sellos de seguridad correctos en las borneras de conexión, las condiciones señaladas (…)

Cabe mencionar que la sociedad AES CLESA presentó un vídeo de 1 minuto y 3 segundos, del día de la inspección con el cual pretende demostrar que la línea fuera de medición ingresaba a la vivienda de la señora +++, por la parte de atrás de su vivienda, y de dos casas más, según comenta el técnico de la empresa distribuidora, en dicho video no se logra apreciar por donde ingresa la línea fuera de medición a la vivienda de la usuaria, y no demuestra la carga eléctrica que estaba demandando en la supuesta línea fuera de medición. (…)

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 a la señora +++.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA que, según su posición se evidencia en la fotografía e imagen n.° 1 y 2, provocara una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria, lo anterior según el examen realizado por el CAU al histórico de consumos mostrado en la gráfica n.° 1, imagen n.° 4, fotografía n.° 2 y la tabla n.° 1.

Por tanto, de conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de una energía consumida y no facturada por la cantidad de **ciento ochenta y ocho 21/00 dólares de los Estados Unidos de América (USD 188.21), IVA incluido**, equivalente a **714 kWh**, asociado al período comprendido entre el 28 de octubre de 2021 al 4 de marzo de 2022. […]

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC +++** que haya afectado 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 no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar por la cantidad de **ciento ochenta y ocho 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 188.21)**, **IVA incluido**,en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente a **714 kWh**, asociada al período comprendido entre el 28 de octubre de 2021 al 4 de marzo de 2022. […]
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1571-2022-CAU, de fecha quince de agosto del presente año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0269-CAU-22 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dieciocho y diecinueve de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días uno y dos de septiembre año.

El día veintiuno de septiembre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

[…] mi representada manifiesta que no se procederá a realizar un recalculo en base al IT-0269-CAU-22 ya que en las fotografías enviadas como evidencia se puede observar que la condición irregular existía, la línea ingresaba a la vivienda sobre el techo por lo cual no se puede subir sobre este para tomar captura del punto exacto donde ingresaba. En fotografías anexas se puede observar la trayectoria de la línea […]

Por su parte, la usuaria 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 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 +++**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0269-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 “línea adicional fuera de medición”; 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 no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la señora +++. […]”

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0269-CAU-22 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, 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 a la usuaria, 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 OCHENTA Y OCHO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 188.21) IVA incluido.

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

La distribuidora en el escrito de fecha veintiuno de septiembre de este año, señaló su inconformidad con la anulación del monto en concepto de energía no registrada establecido en el informe técnico N.° IT-0269-CAU-22.

Sobre lo anterior, debe indicarse que en el escrito presentado por la distribuidora no aporta nuevos argumentos o pruebas técnicas que respalden la procedencia del cobro a la usuaria por la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 188.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

Por otra parte, en el informe técnico N.° IT-0269-CAU-22 el CAU determinó que las pruebas presentadas no demuestran la existencia de una condición irregular, pues la distribuidora no aportó pruebas técnicas que permitan verificar que la línea fuera de medición ingresaba al inmueble, para consumir energía que no fuera registrada.

En ese sentido, lo expresado por la distribuidora es meramente especulativo y no se encuentra sustentado en ninguna prueba técnica presentada, por lo que se confirma el informe técnico N.° IT-0269-CAU-22.

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, puede utilizar los medios impugnativos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

* 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.
  + 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, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0269-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 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0269-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC +++ no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 188.21) 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-0269-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++ no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a la señora +++ por la cantidad de CIENTO OCHENTA Y OCHO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 188.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.
3. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente