**ACUERDO N.° E-2193-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día ocho de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día doce de mayo del presente año, la señora XXX, en su calidad de 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 QUINIENTOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 500.13) IVA incluido, en concepto de consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Diligencias previas**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET (CAU), dentro de sus facultades, tramita los reclamos interpuestos por los usuarios en contra de las distribuidoras, encontrándose habilitada para realizar investigaciones preliminares a fin de recabar la información necesaria para buscar una resolución expedita.

En cumplimiento a dicha atribución, el CAU realizó diligencias previas para recopilar información adicional y determinar el procedimiento que corresponde tramitar. Con la información recabada, se advierte que el presente caso corresponde a un cobro estimado de energía eléctrica aplicado por la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. al suministro identificado con el NIC XXX.

Por lo tanto, el presente reclamo debe tramitarse de conformidad con el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no requieren Intervención de Perito Externo.

1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-1245-2022-CAU, de fecha dieciséis de junio de este año, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para 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 veintidós y veintitrés de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día seis de julio de este año.

El día seis de julio del presente 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 adjuntó prueba documental para comprobar la procedencia del cobro realizado.

Mediante memorando N.° M-0782-CAU-22, de fecha veintidós de julio de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1602-2022-CAU, de fecha diecisiete de agosto 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de la acumulación de consumos de los meses de mayo del dos mil diecisiete hasta abril del presente año, en el suministro con el NIC XXX. Asimismo, verificar si es correcto el cálculo realizado en concepto de energía consumida, de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año dos mil veintidós.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintidós y veintitrés de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiuno y veintidós de septiembre del presente año.

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

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha dieciocho de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) histórico de consumo. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

XXX

Determinación de la procedencia del cobro realizado en concepto de energía eléctrica

[…] De conformidad con la información recopilada por el CAU se destaca que el 22 de abril de 2022 la sociedad AES CLESA efectuó la orden de servicio **n.° 20808864**, relacionada con una inspección solicitada por la usuaria, encontrando lectura de **12,210 kWh**; estableciendo ésta que el cobro alto en dicho mes se debía posiblemente a que al suministro se le estaba promediando en los meses anteriores, lo que resultó en una acumulación de consumo. (…)

Ahora bien, si comparamos las lecturas reales obtenidas de la descarga de TPL y las declaraciones testimoniales presentadas por la empresa distribuidora, se destaca que en muchos de los ciclos de facturación las lecturas “promediadas” son incluso mayores al consumo real en el inmueble, por lo que se determina que la usuaria no se estaba beneficiando directamente de la condición que alega la sociedad AES CLESA, tal y como se advirtió del estudio efectuado a la imagen n.° 2, según se muestra en la siguiente tabla n.° 1:

***Tabla n.° 1.*** *Comparación entre las lecturas “promediadas” y las reportadas en el NIC XXX.*

Además, durante dicho período hay registro de múltiples inspecciones realizadas por parte de la empresa distribuidora al suministro, algunas de ellas vinculadas a suspensiones o reconexiones del servicio, e incluso, existe una inspección por condición irregular del 27 de mayo de 2019, bajo la orden de servicio **n.° XXX**, cobro que fue procesado y efectuado a la usuaria, por lo que la condición que alega la empresa distribuidora, que el lector era obligado a colocar una lectura menor a la registrada por el equipo de medición, no presenta correlación con la situación real del suministro, ya que se demuestra que el personal de la empresa distribuidora si tenía acceso a éste e incluso realizó trabajos más complicados que la toma de lecturas.

Al respecto de la facturación de consumos no reales en el servicio, advertimos que según la tabla **FACTURACION\_ESTIMADA**, de la base de datos para el control de la calidad del servicio que la sociedad AES CLESA entrega mensualmente a la SIGET en cumplimiento de lo establecido en el acuerdo N.° 38-E-2015, la empresa distribuidora no reportó ninguna de las lecturas no reales antes mencionadas, siendo estas registradas como consumos reales, lo que repercute en los registros de facturación que se reporta mensualmente a SIGET, aumenta el valor de las Pérdidas No Técnicas y modifica el Porcentaje de Facturación Estimada (IFE) de la calidad de facturación de la empresa distribuidora. (…)

XXX

Al respecto, se trae a consideración el artículo n.° 29 de los Términos y Condiciones vigentes, donde se 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.

Asimismo, el artículo antes citado agrega que la empresa distribuidora 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 y aprobados ante SIGET.

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, cuando hubo un período de facturación no real tan prolongando, y se comprobó que la empresa distribuidora si tenía acceso al suministro, mediante órdenes de servicio que comprueban su presencia y en las que pudo corregir la condición antes que fuera tan amplia, 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 a optar a beneficios tales como el subsidio de la energía eléctrica y afectan su promedio de consumo mensual, ya que cuando se trata de un cobro de Energía No Registrada o un Error Asociado al Proceso de Facturación, estos 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.
* La mayor parte del consumo acumulado ya existía desde antes que la usuaria adquiriera el inmueble, es decir, no se benefició directamente de la condición y no consumió toda la energía acumulada que pretende recuperar la sociedad AES CLESA.

(…)

Con base en lo expuesto, el CAU determina que no es aceptable el cobro acumulado que la empresa distribuidora pretende recuperar en el mes de abril de 2022 por la cantidad de **quinientos 13/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 500.13), IVA incluido más cargos básicos,** en concepto de una energía acumulada de **1,796 kWh**, asociada a la facturación de consumos no reales en el suministro para el período comprendido del 3 de junio de 2017 al 5 de abril de 2022, en tanto que la mayor parte de éste fue generado previo a que la usuaria adquiriera el inmueble. […]

**5.2.3 Análisis de los consumos facturados y la cantidad a rectificar**

A partir de los criterios establecidos por el CAU y de conformidad con el historial de los consumos de energía eléctrica reales presentados por la sociedad AES CLESA para el servicio en estudio, se determinará la diferencia existente entre el cobro acumulado que pretende recuperar la empresa distribuidora y el monto determinado por este Centro; lo anterior, utilizando la siguiente metodología:

* Análisis de los consumos estimados y acumulado en el servicio eléctrico por parte de la sociedad AES CLESA, en el período del 3 de junio de 2017 al 5 de abril de 2022;
* Aplicación de los diferentes Pliegos Tarifarios vigentes para cada período analizado;
* El cálculo de la energía a recuperar se realizará mediante la diferencia de las lecturas reales registradas por el lector en la descarga de TPL para los meses de marzo y abril de 2022, que corresponden a **12,013 kWh** y **12,143 kWh** respectivamente, equivalentes a un consumo de **130 kWh**;

Con base en lo expuesto anteriormente, se determinó la diferencia económica existente entre el consumo acumulado por parte de la empresa distribuidora y el consumo mensual determinado por parte del CAU en el servicio eléctrico en referencia en el período señalado. En la tabla n.° 2, se detallan las diferencias existentes en cada uno de los meses del servicio eléctrico analizado:



***Tabla n.° 2.*** *Resumen de la cantidad a rectificar.*

El CAU verificó, con base en la información contenida en la tabla mostrada anteriormente, que para el mes de abril de 2022 el monto que pretende cobrar la sociedad AES CLESA a la señora XXX corresponde a la cantidad de **quinientos 13/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 500.13**), **IVA, subsidio y cargos básicos incluidos,** equivalente a un consumo de energía acumulado de **1,796 kWh**.

El CAU determinó, con base en el historial de registro de lecturas correctas de consumo, que para el mes de abril de 2022 el monto que debió cobrar la sociedad AES CLESA a la señora XXX, corresponde a la cantidad de **treinta y uno 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 31.78)**, **IVA, subsidio y cargos básicos incluidos,** equivalente a un consumo de **130 kWh**.

Por lo tanto, la empresa distribuidora cobraría en exceso la cantidad de **cuatrocientos sesenta y ocho 35/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 468.35)**, **IVA, subsidio y cargos básicos incluidos,** al hacer efectivo dicho cobro acumulado, cantidad que tiene que ser rectificada a favor de la usuaria.

**5.2.4. Análisis del indicador CFFE por estimaciones de consumo**

Al respecto del estudio de los cobros efectuados a la usuaria, es preciso acentuar que la empresa distribuidora no le facturó de forma correcta, 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 a la usuaria 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, se procedió a calcular la compensación indicada en el artículo 80 c) de la misma norma, con lo cual se determinó un monto de compensación **USD 14.20**, tal como se detalla a continuación:

XXX

(…)

Dictamen:

“[…]

1. La señora XXX interpuso ante el CAU un reclamo por el cobro de la cantidad de **quinientos 13/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 500.13), IVA, subsidio y cargos básicos incluidos**, en la factura correspondiente al mes de abril de 2022 en concepto de consumo de energía eléctrica de **1,796 kWh** en el suministro identificado con el **NIC XXX.**
2. Según el análisis de los montos contenidos en la tabla n.° 2, se determinó que la empresa distribuidora pretende recuperar en el servicio eléctrico en referencia un consumo acumulado de **1,796 kWh** en el mes de abril de 2022, el cual fue generado por la empresa distribuidora por haber facturado consumos no reales en el período del 3 de junio de 2017 al 5 de abril de 2022, estableciendo que el consumo de **1,652 kWh** del valor total, fue acumulado previo a que la usuaria adquiriera el inmueble el 18 de diciembre de 2018, según consta en la escritura de compraventa del inmueble.
3. Del historial de consumo de energía, se realizó un análisis comparativo entre el consumo acumulado por parte de la sociedad AES CLESA, y el consumo mensual establecido por el CAU de conformidad a las lecturas reales registradas por el lector en la descarga de TPL, determinándose que el monto que tiene que cobrar la empresa distribuidora a la señora XXX, corresponde a la cantidad de **treinta y uno 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 31.78)**, **IVA, subsidio y cargos básicos incluidos**, por un consumo de energía de **130 kWh**.
4. Con base en lo anteriormente expuesto, el CAU determinó que existe una diferencia de **cuatrocientos sesenta y ocho 35/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 468.35)**, **IVA, subsidio y cargos básicos incluidos,** que la empresa distribuidora cobraría en exceso al hacer efectivo dicho cobro acumulado, cantidad que tiene que ser rectificada a favor de la usuaria. (…)
5. La sociedad AES CLESA deberá realizar una compensación a la usuaria por la transgresión al indicador CFFE relativo al número máximo de facturas no reales que debe efectuar al suministro para los años 2018-2021 por un monto total de **USD 14.20**. […]”.
6. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1602-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° XXX 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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintiuno de octubre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día siete de noviembre del presente año.

El nueve de noviembre del presente año, 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 contenido en el acuerdo N.° E-1602-2022-CAU.

Respecto de lo anterior, a la fecha de emisión de este acuerdo (1 mes posterior a la solicitud de prórroga de diez días hábiles) consta en los registros de esta Superintendencia que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no presentó información adicional a la presentada.

Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho otorgado.

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, 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 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.

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 2022**

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, salvo las excepciones previstas en este artículo.

Asimismo, el lector podrá reportar a la empresa distribuidora correspondiente los problemas en la acometida o en el equipo de medición que puedan ser identificados mediante observación de los mismos.

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 suministro por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor o casos excepcionales debidamente justificados.

**1.C. Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor**

Dicho procedimiento contiene los criterios de evaluación que deben seguirse para determinar si es procedente aprobar las solicitudes de excepción por presunta ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor, indicando lo siguiente:

“[…] 2.1 Criterios Generales

1. La ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor no interrumpen la obligación de la empresa Distribuidora de compensar la energía no entregada a sus usuarios, es decir, tales hechos no determinan la extinción de la obligación, a menos que la distribuidora compruebe fehacientemente la causal de extinción de la obligación invocada según el procedimiento establecido.

2. La empresa distribuidora pagará al usuario final el equivalente al doscientos por ciento del valor de la energía no entregada, aunque la contingencia no sea motivada por fallas ocurridas en la red de distribución de la empresa Distribuidora, ya que el Reglamento de la Ley General de Electricidad en su Artículo 93 establece dicha obligación del suministrante de pagar, sin distinción del lugar o ubicación de la falla. […]”

El numeral 2.2 Interrupciones por Causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, detalla los casos que serán considerados eventos, ya sea de caso fortuito o fuerza mayor, y las autoridades competentes para determinarlo y comprobarlo.

Asimismo, el numeral 2.3 Justificaciones por Causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor en la Gestión Comercial, estipula: “*Serán consideradas justificaciones originadas por causa de casos fortuito o de fuerza mayor, las establecidas en la sección 2.2.”*

En el numeral 2.5., denominado Solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, se especificó que en caso de presentarse una interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial originada por un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, la distribuidora deberá presentar a la SIGET la solicitud de excepción por lo mismo.

**1.D. Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

Dichas normas tienen por objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa: a) La calidad del suministro o servicio técnico prestado; b) La calidad del producto técnico suministrado, y c) La calidad del servicio comercial.

Asimismo, el Capítulo III. Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente, establece en el artículo 73 los índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario, definiendo los límites máximos de estimaciones en la facturación debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones de probado caso fortuito o fuerza mayor.

Por su parte, el artículo 80.c. denominado Compensación por Incumplimiento a los Niveles de la Calidad de Servicio Comercial Garantizado a cada Cliente, establece que *“En el caso de producirse un incumplimiento en el número de facturas estimadas durante la Etapa de Régimen asociados con los niveles de Estimaciones en la Facturación (CFFE), la empresa distribuidora deberá aplicar al usuario final afectado una reducción tarifaria, en la cual se encuentra clasificado, determinada como el veinte por ciento (20%) del promedio de las últimas tres (3) facturas. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas”.*

**1.E. Anexo A de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.**

En el apartado 3.2 se establece que se considera como índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados, entre otros, a estimaciones de facturación.

Por su parte, el apartado 3.3 indica que, en el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por la Distribuidora para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la SIGET como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad. La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor han sido definidos según lo establecido en la Metodología emitida por la SIGET.

**1.F. 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**
   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**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° XXX, el CAU expone lo siguiente:

“(…) Al respecto de la facturación de consumos no reales en el servicio, advertimos que según la tabla **FACTURACION\_ESTIMADA**, de la base de datos para el control de la calidad del servicio que la sociedad AES CLESA entrega mensualmente a la SIGET en cumplimiento de lo establecido en el acuerdo N.° 38-E-2015, la empresa distribuidora no reportó ninguna de las lecturas no reales antes mencionadas, siendo estas registradas como consumos reales, lo que repercute en los registros de facturación que se reporta mensualmente a SIGET, aumenta el valor de las Pérdidas No Técnicas y modifica el Porcentaje de Facturación Estimada (IFE) de la calidad de facturación de la empresa distribuidora. (…)

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.
* La mayor parte del consumo acumulado ya existía desde antes que la usuaria adquiriera el inmueble, es decir, no se benefició directamente de la condición y no consumió toda la energía acumulada que pretende recuperar la sociedad AES CLESA. (…)

Con base en lo expuesto, el CAU determina que no es aceptable el cobro acumulado que la empresa distribuidora pretende recuperar en el mes de abril de 2022 por la cantidad de **quinientos 13/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 500.13), IVA incluido más cargos básicos,** en concepto de una energía acumulada de **1,796 kWh**, asociada a la facturación de consumos no reales en el suministro para el período comprendido del 3 de junio de 2017 al 5 de abril de 2022, en tanto que la mayor parte de éste fue generado previo a que la usuaria adquiriera el inmueble. (…)””

En cuanto a la usuaria, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios para ser analizados.

En ese sentido, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX que no existen pruebas que justifiquen la estimación y acumulación de consumos de energía eléctrica durante el período del tres de junio del dos mil diecisiete al cinco de abril de este año, estableciendo que el consumo de 1,652 kWh del valor total, fue acumulado previo a que la usuaria adquiriera el inmueble el día 18 de diciembre del año dos mil dieciocho, de conformidad a lo establecido en la normativa sectorial.

* **Sobre la aplicación del artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final**

En el informe técnico N.° XXX, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Al respecto, se trae a consideración el artículo n.° 29 de los Términos y Condiciones vigentes, donde se 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.

Asimismo, el artículo antes citado agrega que la empresa distribuidora 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.

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, cuando hubo un período de estimaciones tan prolongando, 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, como ha sucedió en el presente caso, 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 a optar a beneficios tales como el subsidio de la energía eléctrica y afectan su promedio de consumo mensual, ya que cuando se trata de un cobro de Energía No Registrada o un Error Asociado al Proceso de Facturación, estos 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. […]”.

De conformidad con el marco normativo expuesto y el informe técnico señalado, 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.
* Cobrar o no 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.

Bajo las premisas expuestas, corresponde traer a colación que el CAU de la SIGET en el informe técnico N.° XXX, concluyó lo siguiente:

* La falta de lecturas se debió a una condición generada por la distribuidora por haber facturado menos energía mediante promedios realizados en el período de junio de 2017 a abril del presente año.
* Los argumentos y pruebas presentadas por la distribuidora no demuestran que la acumulación de consumos esté asociada a razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Debido a los hechos probados durante la tramitación del procedimiento, esta Superintendencia estima procedente adherirse al informe técnico rendido por el CAU, debiendo establecer que 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 veintidós, la acumulación de consumos y el cobro de la cantidad de QUINIENTOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 500.13), IVA incluido, en concepto de una energía acumulada de 1,796 kWh. **Sobre el cobro acumulado.**

Debe puntualizarse que la finalidad de este procedimiento es verificar que el cobro realizado por la distribuidora cumpla con la normativa sectorial aplicable.

Al respecto, de acuerdo con la normativa vigente, es procedente establecer que la consecuencia de haber estimado y/o acumulado facturas sin estar basadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor debidamente demostradas y aprobadas por la SIGET, es la anulación de la factura estimada y/o acumulada.

En ese orden, se indica a la distribuidora que debe dar efectivo cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario que le son aplicables.

En razón que la distribuidora no demostró que la acumulación de consumos está asociada a razones de fuerza mayor o caso fortuito debe corregir el cobro efectuado por la cantidad de QUINIENTOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 500.13) IVA incluido, en concepto de energía eléctrica.

Con respecto a lo anterior, el CAU limitó a un mes contado a partir de la última lectura de la distribuidora por lo que el cobro comprenderá la diferencia de lecturas reales de los meses de marzo y abril de este año y el cálculo de la energía no facturada se realizará mediante el método del historial de registro de lecturas correctas de consumo la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TREINTA Y UNO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 31.78) IVA y cargos básicos incluidos.

* **Incumplimiento a la gestión comercial**

Al establecer el CAU en el informe técnico N.° XXX que existe un evidente incumplimiento a la calidad del servicio comercial al comprobarse que la distribuidora no realizó por varios años la toma de lecturas en el equipo de medición y que estimó consumos de energía eléctrica en el suministro, esta institución se adhiere a lo concluido en dicho informe, debiendo establecer que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe de compensar a la usuaria por incumplimiento a la gestión comercial en el suministro con NIC XXX, la cantidad de CATORCE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 14.20).

**2.2. 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 la resolución de reclamos de los usuarios finales del servicio de energía eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo, que tiene como finalidad revisar técnicamente la procedencia del cobro que la distribuidora le realizó a la usuaria.

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.
* 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 no existieron lecturas mensuales al equipo de medición en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la distribuidora debió emitir las facturas acordes al consumo real y, según fuera el caso, notificar oportunamente incrementos o disminuciones fuera de lo normal a la usuaria.

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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a la señora XXX por la cantidad de QUINIENTOS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 500.13) en concepto de consumo de energía eléctrica durante el mes de abril del presente año en el suministro identificado con el NIC XXX, por haber facturado consumos no reales en el período del tres de junio del año dos mil diecisiete al cinco de abril del presente año.

En ese sentido, el monto correcto que debe cobrar la distribuidora corresponde a la cantidad de TREINTA Y UNO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 31.78) IVA y cargos básicos incluidos, en concepto de consumo de energía correspondiente al mes de abril de este año.

Por otra parte, al establecerse en el informe técnico N.° XXX que la distribuidora no realizó por varios años la toma de lectura en el equipo de medición y que estimó consumos de energía eléctrica en el suministro con NIC XXX, debe de compensar a la usuaria por incumplimiento a la gestión comercial la cantidad de CATORCE 20/100 DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 14.20).

Consecuentemente, la empresa distribuidora debe rectificar la factura de abril de 2022, en el suministro identificado con el NIC XXX y anular o reintegrar, según sea el caso, la diferencia de lo ya pagado por la usuaria.

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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET y el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, se informa que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que la acumulación de consumos de energía eléctrica 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 abril del presente año 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 veintidós.
2. La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. está habilitada a cobrar a la señora XXX, únicamente la cantidad de TREINTA Y UNO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 31.78) IVA y cargos básicos incluidos, correspondiente al mes de abril de este año, por lo que debe anular o reintegrar, según sea el caso, la diferencia de lo ya pagado por la usuaria.
3. Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que realice la compensación al servicio eléctrico de la señora XXX, por la cantidad de CATORCE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 14.20) debido al incumplimiento de los indicadores de calidad de las estimaciones de la facturación (CFFE), establecida por el CAU en el informe técnico N.° XXX.
4. Hacer saber a las partes que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.
5. 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