**ACUERDO N.° E-2200-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día nueve de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día seis de julio del presente año, el señor XXX, en su calidad de usuario 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 TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 386.51) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del 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**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-1463-2022-CAU, de fecha diecinueve de julio de este año, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintisiete y veintiocho de julio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecisiete de agosto de este año.

El día uno de septiembre del presente año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con pruebas documentales y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó la documentación siguiente:

* Histórico de consumo y lecturas.
* Órdenes de servicio.
* Incidencias.
* Informe técnico; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0866-CAU-22, de fecha cinco de septiembre de este 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, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1752-2022-CAU, de fecha trece de septiembre 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 si existió o no la condición irregular atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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 mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintiuno y veintitrés de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecinueve y veintiuno de octubre del presente año.

El día veintiséis 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, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha catorce de noviembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, 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:

XXX

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] XXX

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las imágenes proporcionadas por ésta, no se observa la trayectoria de la supuesta línea adicional hacia la propiedad en la cual se encuentra el servicio NIC XXX, determinándose además, que en ninguna de las fotografías se ha identificado de forma contundente que la línea fuera de medición era utilizada por el usuario, pues sólo se observa un cable conductor color azul conectado a la red de la empresa distribuidora.

Además, al examinar detalladamente las fotografías presentadas por la empresa distribuidora, particularmente en la presentada en la imagen n.° 3 se puede observar que no existe un cable conductor que esté siendo utilizado por el servicio NIC XXX. A continuación, se muestra la fotografía en mención:

XXX

Sobre lo anterior, es precio señalar que para poder imputar al usuario la condición descrita, no basta con que exista una lectura de corriente instantánea en un conductor eléctrico, sino que hay que demostrar que este conductor se encuentre conectado a las líneas de carga del usuario o en su defecto se observe que ésta ingresa a su vivienda lo que sería un indicador que el usuario se estaba beneficiando de la condición encontrada.

En virtud de lo anterior, es preciso mencionar que si bien existe una lectura de corriente en el conductor mencionado por la empresa distribuidora, ésta no presentó pruebas que este conductor se encontraba conectado a la acometida del servicio NIC XXX objeto de estudio o a la carga instalada en el inmueble; asimismo, es oportuno mencionar que no se realizaron mediciones de corriente instantáneas simultáneamente entre la fase y neutro, es decir, no se demuestra que la corriente demandada y medida en la fase, difería con la corriente de retorno medida en el conductor neutro del equipo de medición n.° XXX

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, ya que ésta no demostró que era el suministro con NIC XXX quien hacía uso de la supuesta línea fuera de medición, tampoco identificó la carga que era abastecida por la misma ni la trayectoria de ésta. (…)

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **trescientos ochenta y seis 51/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 386.51), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **1,424 kWh**, asociado al período comprendido entre el 29 de octubre de 2021 al 27 de abril 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 XXX** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. Por tanto, es improcedente el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar por la cantidad de **trescientos ochenta y seis 51/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 381.56), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada de **1,424 kWh**, asociada al período comprendido entre el 29 de octubre de 2021 al 27 de abril de 2022. […]
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1752-2022-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 dieciséis de noviembre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día treinta de noviembre de este año.

El día cinco de diciembre del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual propuso un nuevo cálculo con base a ocho horas de uso diario de los equipos eléctricos que estaban conectados fuera de medición.

Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de defensa 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**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el año 2022.**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

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

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **ANÁLISIS**
   1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXX**

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

“[…] Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las imágenes proporcionadas por ésta, no se observa la trayectoria de la supuesta línea adicional hacia la propiedad en la cual se encuentra el servicio NIC XXX, determinándose además, que en ninguna de las fotografías se ha identificado de forma contundente que la línea fuera de medición era utilizada por el usuario, pues sólo se observa un cable conductor color azul conectado a la red de la empresa distribuidora.

Además, al examinar detalladamente las fotografías presentadas por la empresa distribuidora, particularmente en la presentada en la imagen n.° 3 se puede observar que no existe un cable conductor que esté siendo utilizado por el servicio NIC XXX. A continuación, se muestra la fotografía en mención: (…)

Sobre lo anterior, es precio señalar que para poder imputar al usuario la condición descrita, no basta con que exista una lectura de corriente instantánea en un conductor eléctrico, sino que hay que demostrar que este conductor se encuentre conectado a las líneas de carga del usuario o en su defecto se observe que ésta ingresa a su vivienda lo que sería un indicador que el usuario se estaba beneficiando de la condición encontrada.

En virtud de lo anterior, es preciso mencionar que si bien existe una lectura de corriente en el conductor mencionado por la empresa distribuidora, ésta no presentó pruebas que este conductor se encontraba conectado a la acometida del servicio NIC XXX objeto de estudio o a la carga instalada en el inmueble; asimismo, es oportuno mencionar que no se realizaron mediciones de corriente instantáneas simultáneamente entre la fase y neutro, es decir, no se demuestra que la corriente demandada y medida en la fase, difería con la corriente de retorno medida en el conductor neutro del equipo de medición n.° XXX

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, ya que ésta no demostró que era el suministro con NIC XXX quien hacía uso de la supuesta línea fuera de medición, tampoco identificó la carga que era abastecida por la misma ni la trayectoria de ésta. (…)

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **trescientos ochenta y seis 51/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 386.51), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **1,424 kWh**, asociado al período comprendido entre el 29 de octubre de 2021 al 27 de abril de 2022. […]”.

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

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2022 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible al usuario, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 386.51) IVA incluido.

**2.1.3. Sobre el cálculo en concepto de energía eléctrica propuesto por la distribuidora**

La distribuidora en el escrito de fecha cinco de diciembre de este año, señaló su inconformidad con la anulación del monto en concepto de energía no registrada establecido en el informe técnico N.° XXX.

Sobre lo anterior, debe indicarse que en el escrito presentado por la distribuidora no aportó nuevos argumentos o pruebas técnicas que respalden la procedencia del cobro al usuario por la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 386.51) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

Por otra parte, el CAU en el informe técnico N.° XXX determinó que la lectura de corriente instantánea efectuada en la línea fuera de medición no demuestra la existencia de una condición irregular, pues la distribuidora no aportó pruebas técnicas que permitan verificar que la acometida fue alterada para consumir energía y que no fuera registrada (no se encontró evidencia del conductor utilizado para la supuesta línea directa permitiera extraer energía antes del medidor).

En vista de lo anterior, se debe advertir que, en caso de que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no este conforme con lo resuelto, 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 el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. argumentó la existencia de una alteración en la acometida del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° XXX que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2022, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 386.51) 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.

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. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. al señor XXX por la cantidad de TRESCIENTOS OCHENTA Y SEIS 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 386.51) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

1. 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.
2. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente