**ACUERDO N.° E-0152-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día catorce de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintidós de agosto del año dos mil veintidós, la señora xxxx 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 SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE 62/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 669.62) 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 xxxx.

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-1712-2022-CAU, de fecha uno de septiembre del año pasado, esta Superintendencia 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 proveído, 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 otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días seis y siete de septiembre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinte del mismo mes y año.

El día once de octubre del año dos mil veintidós, el ingeniero xxxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro.

Mediante memorando con referencia N.° M-0963-CAU-22, de fecha once de octubre del año pasado, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-1976-2022-CAU, de fecha veinticinco de octubre del dos mil veintidós, 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 xxxx 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 a la usuaria los días treinta y uno de octubre y uno de noviembre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días veintinueve y treinta de noviembre del mismo año.

El día dieciocho de noviembre de año pasado, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la presentada con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintiuno de diciembre del año pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0482-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 de servicio eléctrico 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, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con la información obtenida mediante inspección técnica realizada al suministro en referencia el 19 de septiembre de 2022, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una residencia, encontrando además una demanda pico instantánea de **1.52 amperios**.

Además, en la citada inspección se verificó que en al interior del inmueble se encuentra instalado un aire acondicionado tipo ventana y una ducha eléctrica, los cuales son los aparatos que demandan mayor potencia en el inmueble, pero que no suelen ser de uso constante. A continuación, se muestran los equipos mencionados:

[…] Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que el conductor estaba conectado en la acometida eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA (fuente), y que éste presenta una trayectoria hacia el interior del inmueble, por lo que se concluye que estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° xxxx**.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.° 1 y 2.

* + 1. **Argumento de la usuaria respecto a la problemática expuesta**

En su reclamo, la señora xxxx argumenta ““Pido exonerar la multa porque no la puedo pagar “”.

Respecto a este punto, es preciso establecer que el cobro actual efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final por la condición irregular encontrada.

Recálculo efectuado por el CAU:

De conformidad con lo determinado en el procedimiento contenido en el acuerdo **N.° 283-E-2011**, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal i) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El **censo de carga instalada** en el inmueble del suministro con **NIC xxxx**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **495 kWh**.
* El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 20 de enero al 19 de julio de 2022, tal como lo efectuó la empresa distribuidora.
* En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **701 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponden a un consumo de **2,270 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **seiscientos nueve 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 609.63), IVA incluido** (…).

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxxx, que consistía en una línea adicional fuera de medición, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de seiscientos sesenta y nueve 62/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 669.62), IVA incluido, correspondiente al consumo de 2,393 kWh, asociado al período comprendido entre el 20 de enero al 19 de julio de 2022.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **seiscientos nueve 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 609.63), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **2,270 kWh**,correspondiente al período antes citado, **más los respectivos intereses**, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2022 […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1976-2022-CAU, los días cuatro y cinco de enero de este año, se remitió a la distribuidora y a la usuaria, respectivamente, copia del informe técnico N.° IT-0482-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, por lo que el plazo otorgado finalizó los diecinueve y veinte de enero de este año, respectivamente.

El día diez de enero de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó su conformidad con el cálculo efectuado por el CAU en el informe técnico N.° IT-0482-CAU-22. 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. Por lo 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 xxxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0482-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 de servicio eléctrico 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 (…).

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria […]”

Cabe aclarar que la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada, solo se limitó a solicitar la exoneración del pago en concepto de energía no registrada. Al respecto, el CAU, determinó que el cobro efectuado por la empresa distribuidora no fue en concepto de multa, sino que corresponde al consumo que se dejó de registrar en el equipo de medición mientras permaneció la condición irregular.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0482-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en una línea adicional fuera de medición, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en la corriente instantánea, debido a que:

* La corriente instantánea registrada por el personal de la distribuidora carece de fundamento técnico debido a que no estableció el criterio que utilizó para determinar que las cargas conectadas en la acometida demandaban una corriente de 11.08 amperios por 10 horas diarias.
* No realizó mediciones simultáneas de corriente entre la línea que se encontraba fuera de medición y el conductor neutro para obtener un valor más preciso de la corriente que no estaba siendo registrada.
* No proporcionó las características técnicas de los equipos eléctricos abastecidos por la condición irregular, para precisar las cargas en cada circuito de la vivienda para establecer el patrón de uso.
* El cálculo no detalla la potencia promedio suministrada, en ese orden, se estableció que el valor calculado no representa la energía consumida que no fue registrada.

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

* El valor de censo de carga estableció un consumo promedio mensual de 495 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 20 de enero al 19 de julio del año 2022.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS NUEVE 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 609.63) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

* 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 las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxxx.

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 las partes que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0482-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la condición irregular consistente en una línea adicional fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS NUEVE 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 609.63) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

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-0482-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea adicional fuera de medición, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
  2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS NUEVE 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 609.63) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0482-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente