**ACUERDO N.° E-0165-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día diecisiete de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintisiete de octubre del 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 CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 445.79) 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-2043-2022-CAU, de fecha ocho de noviembre del año dos mil veintidós, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días once y quince de noviembre del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticinco de noviembre del año pasado.

El día veintinueve de noviembre del dos mil veintidós, el ingeniero, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con 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.
* Orden de servicio.
* Informe técnico; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-1108-CAU-22, de fecha treinta de noviembre del año pasado, 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-2214-2022-CAU, de fecha trece de diciembre 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 a la usuaria 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 las partes el día quince de diciembre del año pasado, por lo que el plazo finalizó el día veinte de enero del presente año.

El día veintitrés de diciembre del año recién pasado, 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 veintisiete de enero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0025-CAU-23, 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:

[…]

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 las obtenidas mediante inspección técnica realizada al suministro en referencia el 1 de diciembre de 2022, en la que se comprobó que el suministro bajo estudio no corresponde a la vivienda a la que hace referencia la empresa distribuidora en sus pruebas, según se muestra en la siguiente imagen n.° 2:

Asimismo, el CAU al verificar el medidor identificado con el **n.° xxxx** instalado en el suministro con NIC xxxx, se determinó que este no corresponde con el de las fotografías presentadas por la empresa distribuidora, pues a pesar de que ambos coinciden en modelo y marca, el mostrado en la evidencia está identificado con el **n.° xxxx** es decir, difiere en el cuarto digito (dos) con el de la usuaria (cuatro), según se observa en la siguiente imagen:

La discrepancia entre el medidor del suministro en referencia y las fotografías presentadas por la sociedad AES CLESA también se aprecia en el acta de condiciones irregulares **n.° xxxx** elaborada por el personal de ésta, en la que describe una lectura en el medidor **n.° xxxx** de **14,548 kWh** al 21 de septiembre de 2022, siendo que en el histórico de consumos de la usuaria presentado por la empresa distribuidora, al 17 de septiembre de 2022, se establece una lectura de **25,063 kWh** y para el 18 de octubre del mismo año una lectura de **25,151 kWh;** es decir, las lecturas y número de medidor no coinciden con lo descrito en la citada acta.

(…)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria. (…)

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 xxxx,** 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 **cuatrocientos cuarenta y cinco 79/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 445.79), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **1,609 kWh**, asociado al período comprendido entre el 25 de marzo al 21 de septiembre 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 xxxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. Por tanto, no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar por la cantidad de **cuatrocientos cuarenta y cinco 79/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 445.79), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada de **1,609 kWh**, asociada al período comprendido entre el 25 de marzo al 21 de septiembre de 2022. […]
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2214-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0025-CAU-23 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 la distribuidora y a la usuaria los días treinta y uno de enero y uno de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días catorce y quince de febrero de este año.

El día siete de febrero del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0025-CAU-23. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El CAU en el informe técnico N.° IT-0025-CAU-23, 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, las cuales se compararon con las obtenidas mediante inspección técnica realizada al suministro en referencia el 1 de diciembre de 2022, en la que se comprobó que el suministro bajo estudio no corresponde a la vivienda a la que hace referencia la empresa distribuidora en sus pruebas, según se muestra en la siguiente imagen n.° 2: (…)

Asimismo, el CAU al verificar el medidor identificado con el **n.° xxxx** instalado en el suministro con NIC xxxx, se determinó que este no corresponde con el de las fotografías presentadas por la empresa distribuidora, pues a pesar de que ambos coinciden en modelo y marca, el mostrado en la evidencia está identificado con el **n.° xxxx**, es decir, difiere en el cuarto digito (dos) con el de la usuaria (cuatro), según se observa en la siguiente imagen: (…)

La discrepancia entre el medidor del suministro en referencia y las fotografías presentadas por la sociedad AES CLESA también se aprecia en el acta de condiciones irregulares **n.° xxxx** elaborada por el personal de ésta, en la que describe una lectura en el medidor **n.° xxxx** de **14,548 kWh** al 21 de septiembre de 2022, siendo que en el histórico de consumos de la usuaria presentado por la empresa distribuidora, al 17 de septiembre de 2022, se establece una lectura de **25,063 kWh** y para el 18 de octubre del mismo año una lectura de **25,151 kWh;** es decir, las lecturas y número de medidor no coinciden con lo descrito en la citada acta. (…)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria. (…)

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 xxxx,** 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 **cuatrocientos cuarenta y cinco 79/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 445.79), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **1,609 kWh**, asociado al período comprendido entre el 25 de marzo al 21 de septiembre de 2022. […]”.

Por su parte, la señora xxxx, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0025-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2022 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 445.79) IVA incluido.

* 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 a la usuaria, 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.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. argumentó la existencia de una alteración en la acometida del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0025-CAU-23 que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2022, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

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

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0025-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC xxxx no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 445.79) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0025-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a la señora xxxx por la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 445.79) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez días 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. 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