**ACUERDO N.° E-0335-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veinte de abril del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiuno de octubre del año pasado, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por el cobro de la cantidad de OCHENTA Y CUATRO 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 84.64) IVA incluido, debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx.

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-2085-2022-CAU, de fecha diecisiete de noviembre del año dos mil veintidós, 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, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de noviembre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día seis de diciembre del mismo año.

El día cinco de diciembre del año dos mil veintidós, el ingeniero xxx, 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-1131\_A-CAU-2022, de fecha ocho de diciembre del año pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0070-2023-CAU, de fecha veinte de enero de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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 dos y tres de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de marzo de este año.

El día nueve de febrero del presente año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no existía documentación adicional a la presentada con anterioridad. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintisiete de marzo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0089-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:

[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por AES CLESA, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la alteración de la caja de conexiones del equipo de medición (equipo de medición sin referencia de neutro). Dicha condición, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble, 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, destacándose el hecho que en las fotografías n.° 1 y 2 se observa que en los terminales de entrada y salida correspondiente al neutro de la bornera de conexiones del equipo de medición, no se encuentra conectado el conductor neutro, por lo que dicho equipo no cuenta con referencia para realizar el registro de la energía eléctrica demandada en el suministro. Asimismo, en la fotografía n.° 2 se puede apreciar que el conductor neutro de la carga se encuentra conectado directamente al neutro de la acometida del servicio eléctrico, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la alteración de la bornera de conexiones del equipo de medición, donde se eliminó el conductor neutro de carga de suministro, y se conectó el conductor neutro de la carga directamente al neutro de la acometida del servicio eléctrico; condición que afectó el registro total del consumo de energía eléctrica demandado en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías N.° 2 y 3; así como en el notable aumento del consumo que se puede observar en la gráfica n.° 1, luego de la corrección de la condición irregular (…).

Determinación de la Energía Consumida y no Facturada:

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2022, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello al respectivo cobro de la energía consumida y no facturada, por parte de las empresas distribuidoras al usuario final.

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integrante del resultado final de la investigación. Por lo anterior, el método a utilizar para el cálculo de la ENR será el historial de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final.

Por lo anterior, como ya se mencionó, el método a utilizar para el cálculo de la ENR será el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo obtenido por el equipo de medición n.° xxx, tomando como base el consumo mensual de 63 kWh, obtenido del histórico de consumo registrado en el suministro con NIC xxx entre el 17 de septiembre del 2022 al 16 de febrero 2023; para un periodo de recuperación 180 días, el cual se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

A partir de la verificación del cálculo de ENR efectuada por el personal técnico del CAU, se establece que es aceptable el monto que fue calculado y facturado por AES CLESA, para el periodo comprendido entre el 28 de febrero hasta el 27 de agosto del 2022, correspondiente a la cantidad de **ochenta y cuatro 64/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 84.64) IVA incluido**, equivalente a una energía no registrada de **326 kWh** (…).

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por AES CLESA son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una condición irregular relacionada con una alteración en la caja de conexiones del equipo de medición, lo cual permitió que en el servicio identificado con el **NIC xxx** no se registrara toda la energía consumida en el inmueble.
2. En ese sentido, la cantidad de **ochenta y cuatro 64/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 84.64) IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **326 kWh**, que AES CLESA ha facturado en concepto de energía no registrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, a nombre del señor xxx, es procedente. Además, AES CLESA podrá cobrar intereses sobre el monto calculado según lo establecido en 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-0070-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0089-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 las partes el día veintinueve de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó el día diecinueve de abril del mismo año.

El día diez de abril de este año, la sociedad distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que realizaría el cobro de conformidad con lo determinado en el informe técnico N.° IT-0089-CAU-23. Consta en el expediente administrativo, que el usuario 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**

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.

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.° IT-0089-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por AES CLESA, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la alteración de la caja de conexiones del equipo de medición (equipo de medición sin referencia de neutro). Dicha condición, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble (…).

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 fotografías n.° 1 y 2 se observa que en los terminales de entrada y salida correspondiente al neutro de la bornera de conexiones del equipo de medición, no se encuentra conectado el conductor neutro, por lo que dicho equipo no cuenta con referencia para realizar el registro de la energía eléctrica demandada en el suministro. Asimismo, en la fotografía n.° 2 se puede apreciar que el conductor neutro de la carga se encuentra conectado directamente al neutro de la acometida del servicio eléctrico, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la alteración de la bornera de conexiones del equipo de medición, donde se eliminó el conductor neutro de carga de suministro, y se conectó el conductor neutro de la carga directamente al neutro de la acometida del servicio eléctrico; condición que afectó el registro total del consumo de energía eléctrica demandado en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías N.° 2 y 3; así como en el notable aumento del consumo que se puede observar en la gráfica n.° 1, luego de la corrección de la condición irregular […]”.

Respecto al usuario, cabe aclarar que no presentó documentación adicional para ser analizada.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0089-CAU-23 que existió una condición irregular, consistente en una alteración en la caja de conexiones del equipo de medición, generando que no se registrara la energía eléctrica consumida 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**

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de OCHENTA Y CUATRO 64 /100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 84.64) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al 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 xxx.

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 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.

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-0089-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó una condición irregular consistente en una alteración en la caja de conexiones del equipo de medición, que permitió el consumo de energía eléctrica, sin que fuera registrado por el equipo 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 OCHENTA Y CUATRO 64 /100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 84.64) 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. **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-0089-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una alteración en la caja de conexiones del equipo de medición, que permitió que se consumiera energía eléctrica sin que fuera registrada.
2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y CUATRO 64 /100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 84.64) 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.
3. 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