



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0747-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día veintidós de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día diecisiete de mayo del presente año, el señor ---, apoderado especial de la señora ---, titular del suministro identificado con el NIC ---, 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 MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,264.96) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica dicho suministro.

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

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Mediante el acuerdo N.º E-0400-2024-CAU, de fecha veinticuatro de mayo 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 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 veintinueve de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día doce de junio de este año.

El día diez de junio del presente año, el señor ---, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0379-CAU-24, de fecha veinte de junio de este año, el CAU informó 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.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0485-2024-CAU, de fecha tres de julio 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 que afectó el suministro identificado con el NIC --- 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 doce de julio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día quince de agosto del presente año.

El día veintitrés de julio 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 apoderado de la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha once de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0226-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo y d) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

(...)

(...)

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...]

(...)

Asimismo, se destaca que la supuesta condición irregular encontrada por el personal técnico de AES CLESA el 13 de diciembre de 2023, según acta de inspección de condiciones irregulares n.º ---, esta condición fue detectada dentro del período del 9 al 14 de diciembre de 2023, período en el cual fue contratado el servicio provisional bajo el NIC ---.

(...)

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 estableció que la condición irregular se debió a la conexión de un servicio provisional, contratado y autorizado por AES CLESA bajo el NIC ---.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.º 1, 2 y 3, provocara una variación en el registro de la energía



demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego de la presunta corrección de la condición por parte de la empresa distribuidora se han mantenido estables con respeto al promedio del histórico de consumo de los **NIC --- y ---**.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU 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 ---** 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 **mil doscientos sesenta y cuatro 96/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,264.96), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **4,642 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de junio al 13 de diciembre de 2023.

[...]

Dictamen:

[...]

- a. 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 ---**, relacionada con la conexión directa a red de la distribuidora (baja tensión), que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b. Por tanto, no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar por la cantidad de **mil doscientos sesenta y cuatro 96/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,264.96), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **4,642 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de junio al 13 de diciembre de 2023.

[...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0485-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0226-CAU-24 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 veintitrés de septiembre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día siete de octubre de este año.

El día tres de octubre 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.º IT-0226-CAU-24. Por su parte, el apoderado de la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

B. SENTENCIA

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

1. 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 2023

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.

2. ANÁLISIS

2.1. 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 ---

El CAU en el informe técnico N.º IT-0226-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] 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 estableció que la condición irregular se debió a la conexión de un servicio provisional, contratado y autorizado por AES CLESA bajo el **NIC ---**.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.º 1, 2 y 3, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego de la presunta corrección de la condición por parte de la empresa distribuidora se han mantenido estables con respeto al promedio del histórico de consumo de los **NIC --- y ---**.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU 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 ---** 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 **mil doscientos sesenta y cuatro 96/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,264.96), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **4,642 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de junio al 13 de diciembre de 2023.

[...]".

Por su parte, el señor ---, apoderado especial de la señora --- no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0226-CAU-24 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 2023 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 **MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,264.96) IVA incluido**.

2.2. Análisis legal

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los

actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para 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 línea directa partiendo de la red de distribución ingresando al interior del inmueble; afectando el registro de energía; 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.º IT-0226-CAU-24 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 2023, 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.

3. CONCLUSIÓN



Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0226-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y en consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,264.96) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

4. 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.º IT-0226-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a la señora --- por la cantidad de MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,264.96) 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.

- c) Notificar este acuerdo al señor ---, apoderado especial de la señora --- y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente