



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0491-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día tres de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día diecinueve de febrero del presente año, el señor xxx, usuario del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 434.01) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Mediante el acuerdo N.º E-0151-2024-CAU, de fecha veintiséis de febrero 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 febrero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce de marzo de este año.

El día siete de marzo del presente año, el señor xxx, 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-0170-CAU-24, de fecha ocho de marzo 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-0248-2024-CAU, de fecha dos de abril 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 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 las partes el día cinco de abril de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día seis de mayo del presente año.

El día nueve de abril de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha tres de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0136-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...]

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, observándose que en el vídeo presentado como evidencia se muestra que el conductor del neutro de la fuente no se encontraba conectado correctamente en la bornera, es decir, no tenía una conexión de continuidad eléctrica eficaz, razón por la que no retornaba la corriente demandada por la carga a través del neutro.

Sin embargo, se destaca que, en el vídeo antes citado, durante todas las tomas realizadas el medidor siempre permanece con el LED de indicación de encendido ("POWER"), por lo que se determina que este si se encontraba encendido y con algún tipo de referencia de neutro.

Al respecto de esta condición, cabe señalar que el medidor n.º xxx instalado en el suministro es del **tipo 1A**, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión (ver imagen n.º 3), por lo que la energía consumida estará dada por la potencia real del suministro en determinado período de tiempo, siendo que ésta potencia está determinada por la siguiente expresión:

$$Potencia\ real = V * I * fp = V_{L-N} * I_{L1} * fp$$

Por lo que, si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado al modificar la referencia del neutro, percibiendo por consiguiente el medidor una tensión menor, o al eliminar por completo dicha referencia, con lo cual la energía medida en este último caso sería de cero, condición que se ve refutada ya que el servicio presenta registros de consumos como se observa en la gráfica n.º 1.

No obstante, para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora no tomó lecturas de la tensión a la que estaba operando el equipo de medición, con la cual se pueda establecer que había una variación en los registros de consumos al ser la tensión en las borneras del medidor diferente a la de la fuente.

Cabe destacar que, internamente, las borneras de entrada y de salida del neutro, así como la referencia de tensión del transformador de potencial de éstos, se encuentran unidas mecánica y eléctricamente; por lo que, si el neutro



de la carga se encontraba bien referenciado, independientemente de que punto se haya tomado el neutro, y éste tenía continuidad hasta el medidor, por ende, también lo estaba el medidor internamente.

Además, a pesar de que el personal de la empresa distribuidora si registró de forma fehaciente que el neutro era tomado directamente desde la fuente, y a pesar de que siguió su trayectoria hasta el tablero general de cargas de la vivienda, ésta no evidenció que no hubiera continuidad entre el neutro tomado directamente de la fuente y el neutro proveniente de las bornas del medidor.

Por tanto, debido a que el medidor del suministro sólo censa la corriente demandada con la bobina ubicada entre la borna de entrada y salida de la fase, si la tensión aplicada al medidor es correcta, es indiferente que la corriente del neutro no esté retornando por el medidor, pues este tipo de medidor no posee bobina en el neutro, ya que internamente el neutro posee una unión eléctrica que sólo sirve de punto de referencia para tomar tensiones, no corrientes, según se aprecia en la siguiente imagen:

Por tanto, si la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase del servicio, y la empresa distribuidora no evidenció que la tensión percibida por el medidor fuera distinta a la nominal, a falta de mayores pruebas de descargo, se establece que si se cumplían las dos condiciones necesarias para que el medidor n.º xxx del tipo 1A instalado en el suministro en estudio registrara correctamente la energía consumida por medio de sus dos elementos, ya que luego de la condición irregular, los consumos no han variado de forma considerable.

(...)

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 éstas no sustentan la condición que le atribuye la empresa distribuidora referente a que el neutro aislado del equipo de medición n.º xxx generara una referencia de tensión distinta que afectara el correcto registro de la energía que era demandada en el suministro.

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 y 2, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego del cambio del equipo de medición, por parte de la empresa distribuidora, no han aumentado de forma considerable con respecto al promedio del histórico.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **cuatrocientos treinta y cuatro 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 434.01), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no registrada correspondiente a la cantidad de **1,609 kWh**, asociado al periodo comprendido entre el 26 de mayo al 22 de noviembre 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 xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado servicio.
- b. Por tanto, no es procedente el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar por la cantidad de **doscientos noventa y dos 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 434.01), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **1,082 kWh**, asociado al periodo comprendido entre el 11 de marzo al 7 de septiembre de 2023. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0248-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0136-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 cuatro de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinte de junio del mismo mes y año.

El día diecinueve de junio de este 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-0136-CAU-24. Por su parte, el usuario 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 xxx

El CAU en el informe técnico N.º IT-0136-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] 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 éstas no sustentan la condición que le atribuye la empresa distribuidora referente a que el neutro aislado del equipo de medición n.º xxx generara una referencia de tensión distinta que afectara el correcto registro de la energía que era demandada en el suministro.

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 y 2, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego del cambio del equipo de medición, por parte de la empresa distribuidora, no han aumentado de forma considerable con respecto al promedio del histórico.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **cuatrocientos treinta y cuatro 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 434.01), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no registrada correspondiente a la cantidad de **1,609 kWh**, asociado al período comprendido entre el 26 de mayo al 22 de noviembre de 2023.

[...]”.

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

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0136-CAU-24 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 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 al usuario, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 434.01) 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 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.
- 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, mediante el aislamiento del neutro del equipo de medición 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-0136-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 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0136-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 xxx no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 434.01) 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-0136-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. al señor xxx por la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 434.01) 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 xxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente