**ACUERDO N.° E-0756-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día dieciocho de agosto del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintinueve de enero del presente año, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debido al cobro de las cantidades de QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO 60/100 (USD 548.60) y OCHENTA Y SIETE 58/100 (USD 87.58) DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ambas IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), por la presunta existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC +++.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0115-2021-CAU, de fecha doce de febrero del presente 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 concedido a la citada empresa distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento o, en caso que no fuera necesario, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la usuaria y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. el día diecisiete de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cinco de marzo de ese año.

El día dos de marzo del presente año, la señora +++ presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] denuncio que la distribuidora AES CLESA, se encuentra incumpliendo lo ordenado en el acuerdo N.° E-0115-2021-CAU, respecto a abstenerse de cobrar intereses y las cantidades de QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 548.60) y OCHENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.58) ambas con IVA incluido, que están vinculadas a mi reclamo por un presunta condición irregular en mi servicio eléctrico NIC +++ (Adjunto copia del recibo del mes de febrero 2021).

En ese sentido, solicitó se ordene a la empresa AES CLESA que mientras no exista sentencia de mi reclamo, me cobre únicamente el monto de mi consumo mensual y se corrija el cobro del recibo del mes de febrero 2021 como de los meses siguientes, como se establece en el acuerdo N.° E-0115-2021-CAU. Asimismo, pido que una vez corregida la factura de febrero 2021 se me permita pagarla, sin recargos en las agencias de AES CLESA […]”

La usuaria adjuntó a su escrito copia de la factura del servicio eléctrico con vencimiento el 24 de febrero de 2021, la cual detalla, entre otros, conceptos de interés por mora y amortización de cuotas convenio de pago.

En esa misma fecha, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que los cobros efectuados por energía no registrada eran procedentes.

Asimismo, anexó en forma digital la siguiente información:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años.
* Copia de actas de inspección y órdenes de servicio.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registro de sellos instalados.
* Fotografías.
* Copia del informe técnico final proporcionada a la usuaria.

Mediante memorando N.° M-0116-CAU-2021, de fecha ocho de marzo del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0212-2021-CAU, de fecha doce de marzo del presente año, se abrió a pruebas el presente procedimiento para que la señora +++ y la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se reiteró a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que hasta que se emitiera un pronunciamiento final, debía abstenerse de exigir a la señora +++ el pago de cantidades en concepto de energía no registrada o de intereses por las condiciones irregulares que se le atribuyen; debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que correspondieran.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ los días diecisiete y diecinueve de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintidós y veintitrés de abril del citado año.

El día veinticinco de marzo de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes indicada, presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las remitidas previamente.

 Por otra parte, el día dieciséis de abril de este año, la señora +++, presentó una carta por medio de la cual manifestó que la distribuidora continúa efectuando cobros excesivos en la facturación del servicio eléctrico.

Asimismo, adjuntó una fotografía de un equipo de medición e imágenes de facturas del servicio eléctrico de los meses de marzo y abril del presente año.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0386-2021-CAU, de fecha veintiocho de abril del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de las supuestas condiciones irregulares que facilitaron la obtención de energía eléctrica en forma indebida en el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El acuerdo en referencia fue notificado a la usuaria y a la distribuidora el día tres de mayo de este año, respectivamente.

El día siete de mayo del presente año, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas previamente.

El día cuatro de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0123-CAU-21, en el que realizó un análisis, entre otros, 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:

Históricos de consumo:

+++

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] **Condición irregular por línea fuera de medición**

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 de pequeñas demandas, uso residencial.

A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales AES CLESA ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una línea fuera de medición, provocando que el equipo de medición no registrara toda la carga instalada en el inmueble que habita la señora +++, siendo éstas las siguientes:

+++

Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico que consistió en la **conexión de una línea fuera de medición**; dicha prueba se presenta en las fotografías **n.° 2, 3 y 4,** en éstas se puede observar claramente la existencia de una línea conectada de forma directa en la fase A de la acometida de servicio, y una corriente de 3.73 amperios que circulaba en dicha línea; esta corriente es el resultado de la diferencia de la corriente que circula en la fase A de la acometida de servicio (3.77 Amps.) y la fase A del lado de la carga (0.04 Amp.); condición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por AES CLESA constituyen evidencia que en el suministro en análisis existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la instalación de una línea directa, conectada en el conductor correspondiente a la fase A, que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica demanda en el suministro. (…)

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 c) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* Se tomó en consideración un consumo mensual de 121 kWh, obtenido de la corriente de 3.73 amperios encontrada en la línea fuera de medición, y considerando un tiempo de uso de 9 horas diarias. Dicha corriente fue tomada en fecha 4 de septiembre del 2019, en el suministro identificado con el **NIC +++**.
* El período a recuperar por parte de AES CLESA, por una energía no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 180 días, tiempo de recuperación que se encuentra regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* El valor y período arriba señalados, fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que AES CLESA tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 8 de marzo hasta el 4 de septiembre del 2019, equivalentes a 180 días, que en este caso corresponde a un total de **526 kWh**, equivalente a la cantidad de **ciento treinta y dos 74/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 132.74) IVA incluido.** (…)

Condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición:

“[…] la empresa distribuidora pretende demostrar que en el suministro bajo análisis existió una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición; sin embargo, dicha sociedad no presentó elementos de pruebas (fotografías del estado del medidor o comprobación de la exactitud del equipo de medición) que demuestren técnicamente que, por desperfectos o problemas en el equipo de medición, dicho equipo no haya registrado correctamente la energía consumida por la usuaria final. (…)

[…] Por consiguiente, con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que AES CLESA no ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2020. Dicho artículo menciona que la empresa distribuidora debe demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por AES CLESA no constituyen evidencia que en el suministro en análisis existió una condición de medidor defectuoso, la cual haya impedido el correcto registro del consumo de energía eléctrica demanda en el suministro. […]”

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por AES CLESA en relación al cobro de energía consumida y no facturada por condición irregular son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una alteración en la acometida del servicio eléctrico, lo cual permitió que en el servicio identificado con el **NIC +++** no se registrara toda la energía consumida en el inmueble. Por otra parte, las pruebas presentadas por AES CLESA para demostrar la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, no son aceptables.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **quinientos cuarenta y ocho 60/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 548.60), IVA incluido**, correspondiente a **526 kWh**,que AES CLESA ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** por una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC +++**. Como también, es improcedente el cobro por el monto de **ochenta y siete 58/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 87.58), IVA incluido**, correspondiente a **384 kWh**,que AES CLESA ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** por medidor defectuoso.
3. De conformidad al recálculo efectuado por el CAU, la sociedad AES CLESA debe cobrar a la señora +++, la cantidad de **ciento treinta y dos 74/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 132.74) IVA incluido**, en concepto de Energía No Registrada por condición irregular.
4. Debido que la usuaria final ha cancelado en concepto de energía consumida y no facturada por condición irregular 13 cuotas que representan un total de **ciento setenta y ocho 16/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 178.16), IVA incluido.** AES CLESA debe reintegrar la cantidad de **cincuenta 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 50.21), IVA e intereses incluidos.**
5. Asimismo, la señora +++ ha cancelado en concepto de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso la cantidad de **ochenta y siete 58/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 87.58), IVA incluido;** por tanto, AES CLESA debe reintegrar la cantidad **de noventa y cinco 70/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 95.70), IVA e intereses incluido.** […]”.
6. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0617-2021-CAU, de fecha cinco de julio del presente año, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0123-CAU-21 rendido por el CAU, para que manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ el día ocho de julio del presente año, por lo que el plazo finalizó, el día veintidós del mismo mes y año.

El día veintiséis de julio de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que acepta el contenido del informe técnico N.° IT-0123-CAU-21. Por su parte, la señora +++ 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 2019 y 2020.**

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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitidos el correcto registro de energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

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**

**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. Condiciones encontradas en el suministro**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N. IT-0123-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

**Condición irregular por línea fuera de medición**

“[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico que consistió en la **conexión de una línea fuera de medición**; dicha prueba se presenta en las fotografías **n.° 2, 3 y 4,** en éstas se puede observar claramente la existencia de una línea conectada de forma directa en la fase A de la acometida de servicio, y una corriente de 3.73 amperios que circulaba en dicha línea; esta corriente es el resultado de la diferencia de la corriente que circula en la fase A de la acometida de servicio (3.77 Amps.) y la fase A del lado de la carga (0.04 Amp.); condición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por AES CLESA constituyen evidencia que en el suministro en análisis existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la instalación de una línea directa, conectada en el conductor correspondiente a la fase A, que impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica demanda en el suministro. […]

**Determinación de la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición**

(…) la empresa distribuidora pretende demostrar que en el suministro bajo análisis existió una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición; sin embargo, dicha sociedad no presentó elementos de pruebas (fotografías del estado del medidor o comprobación de la exactitud del equipo de medición) que demuestren técnicamente que, por desperfectos o problemas en el equipo de medición, dicho equipo no haya registrado correctamente la energía consumida por la usuaria final. (…)

Por consiguiente, con base en las pruebas analizadas, el CAU es de la opinión que AES CLESA no ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2020. Dicho artículo menciona que la empresa distribuidora debe demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por AES CLESA no constituyen evidencia que en el suministro en análisis existió una condición de medidor defectuoso, la cual haya impedido el correcto registro del consumo de energía eléctrica demanda en el suministro. […]”.

Respecto a los argumentos de la usuaria el CAU determinó que no aportó elementos de prueba para que fueran analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0123-CAU-21 lo siguiente:

* No se comprobó la existencia de un desperfecto o problema en el equipo de medición N.° +++, que fue sustituido el día 3 de abril de 2020, por lo cual no es procedente efectuar un cobro de energía consumida y no registrada.
* El día 4 de septiembre de 2019 se corroboró la instalación de una línea directa antes del equipo con el fin de consumir energía eléctrica que no era registrada por el equipo de medición.

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 2019 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**

Con base en el análisis realizado, el CAU consideró que debido a las particularidades del caso, es válido aplicar el método de carga no medida tal como lo utilizó la empresa distribuidora, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

No obstante lo anterior, el CAU utilizó factores distintos a los utilizados por la distribuidora, siendo éstos los siguientes:

* El valor de corriente instantánea obtenido por la distribuidora equivalente a 3.73 amperios.
* Las horas uso de los equipos eléctricos con un ciclo de funcionamiento de 9 horas al día.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada comprendido del ocho de marzo al cuatro de septiembre de dos mil diecinueve.

Con base a lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora puede cobrar la cantidad de CIENTO TREINTA Y DOS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 132.74)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 2019.

Por otra parte, al no haberse comprobado la condición de medidor defectuoso, el CAU estableció que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar el cobro efectuado por la cantidad de OCHENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.58) IVA incluido más los intereses correspondientes.

**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 tanto la usuaria como distribuidora, 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 en el suministro identificados con los NIC +++ y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada.
* 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 la usuaria 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 en el suministro de energía con el NIC +++ comprobar una condición irregular y determinar que no fue comprobada la condición de medidor defectuoso.

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 la usuaria que la SIGET ha revisado los cobros de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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 encontrada en los suministros con los NIC +++ pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente la condición irregular, la usuaria final del suministro eléctrico es la responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019 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-0123-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del servicio hacia el inmueble que habilita a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a recuperar la cantidad de CIENTO TREINTA Y SIETE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 137.74) 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 2019.

En vista que la usuaria canceló diversas cantidades en conceptos de energía no registrada por una condición irregular, la distribuidora deberá reintegrar a la señora +++, el monto de CINCUENTA 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.21) IVA e intereses incluido, cobrada en exceso en concepto de energía no registrada por una condición irregular.

En cuanto a los supuestos desperfectos en el equipo, corresponde determinar que no se comprobaron por lo que la empresa distribuidora debe reintegrarle a la usuaria el monto de OCHENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.58) IVA incluido, más la cantidad de OCHO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 8.12) en concepto de intereses.

**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.° IT-0123-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que consistió en línea eléctrica en derivación conectada en la acometida eléctrica que ingresaba a la vivienda, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.

Por otra parte, no se comprobaron desperfectos de funcionamiento en el medidor N.° +++.

1. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO TREINTA Y DOS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 132.74) 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 2019.

Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por la cantidad de OCHENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.58) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso.

1. Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que reintegre a la señora +++ las cantidades siguientes:
	* + 1. En concepto de energía no registrada por una condición irregular, el monto de CINCUENTA 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.21) IVA e intereses incluido, cobrada en exceso en concepto de energía no registrada por una condición irregular.
			2. En concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, el monto de OCHENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.58) IVA incluido, más la cantidad de OCHO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 8.12) en concepto de intereses.
2. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente