**ACUERDO N.° E-1222-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cincuenta minutos del día veinticuatro de noviembre de dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de enero del presente año, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. por considerar indebido el cobro efectuado en el mes de agosto de dos mil veinte en concepto de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NC XXX.

El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia llevó acabo las diligencias preliminares de investigación con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. a fin de resolver de forma expedita el reclamo interpuesto, con base en lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario del año 2020.

Al obtener una respuesta en sentido negativo por parte de la empresa distribuidora, el CAU, por medio de memorando de fecha cinco de abril del presente año, solicitó que se iniciara el Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo.

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-0313-2021-CAU, de fecha catorce de abril del presente año, se requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que en el plazo de diez días hábiles se manifestara por escrito respecto del reclamo.

En dicho acuerdo se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, en un plazo de tres días hábiles determinara la necesidad o no de intervención de un perito externo.

El acuerdo mencionado fue notificado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y al señor XXX los días diecinueve y veinte de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día tres de mayo del mismo año.

El día tres de mayo de este año, el licenciado XXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

[…] El promedio histórico antes de mayo 2020 tenía un promedio de 206 kWh por lo que los consumos de mayo, junio y julio (821, 577 y 492 kWh correspondiente) se tipificaron como irregulares, sin embargo y de acuerdo a las condiciones expuestas de restricción de movilidad y reducción de personal de campo se adiciona la condición que los patrones de consumo variaron atípicamente en muchas residencias debido a la cuarentena.

Posteriormente en Julio 2020 se confirma que la condición de suciedad en pantalla del medidor, gradualmente dificulta la toma de lecturas (se identifica código AN17 – Limpieza de medidor, aviso XXX) y que las lecturas son correctas.

En agosto 2020 con la validación de las lecturas del medidor, se realiza la facturación de energía correspondiente al consumo real de energía registrado por medidor en periodo antes mencionado por 1,462 kWh

En septiembre 2020 por motivo de reclamo del cliente y a las mejores condiciones del país en lo que respecta a las condiciones de la pandemia, se realizó comprobación de medidor con XXX e instalación de medidor testigo con XXX con lo que se reconfirma que el medidor del cliente funciona correctamente y las lecturas registradas son valederas para facturación.

* **CONCLUSIÓN**

Por lo anterior se considera que la energía facturada está a acorde a lo registrado por el medidor y además las lecturas se considera además congruente la facturación de agosto 2020 con lo referido en contrato de arrendamiento en que el nuevo inquilino reside desde mediados de agosto 2020 (…) por lo que el consumo de dicho mes es de 157 kWh […]

Por su parte, el CAU emitió el memorando con referencia N.° M-0209-CAU-21 de fecha cinco de mayo del presente año, por medio del cual informó que no es necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento.

1. **Apertura a pruebas**

Mediante el acuerdo N.° E-0425-2021-CAU, de fecha siete de mayo 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 la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y el señor XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la empresa distribuidora y al señor XXX los días trece y catorce de mayo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días diez y once de junio del mismo año.

El día veinticinco de mayo del presente año, el señor XXX presentó un escrito mediante el cual expresó lo siguiente:

“[…] entre todo lo mencionado por la empresa Del Sur comentan que el contador de la propiedad […] se encuentra sucio y eso dificulta la lectura lo cual no es correcto ya que el día 28 de agosto del 2020, que se recibió el recibo en el cual están efectuando el cobro excesivo, el personal del call center de dicha empresa me pidieron que les enviara la foto del contador y la copia del recibo, en dicha foto que envío adjunto a este escrito se puede constatar que lo mencionado en acuerdo N° 0425-2021-CAU no es cierto. […]”

Asimismo, anexó en forma digital una fotografía del equipo de medición N.° XXX.

Por su parte, el día diez de junio de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual ratificó los argumentos y pruebas expuestos previamente.

Por medio del acuerdo N.° E-0589-2021-CAU con fecha veintiocho de junio del presente año, se requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, remitiera la documentación pertinente por medio de la cual se analizara si la facturación del período de los meses de mayo hasta agosto del año 2020 correspondía al consumo real de energía registrado por el medidor.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días uno y dos de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo para la distribuidora finalizó el día quince del mismo mes y año.

El día quince de julio del corriente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual ratificó los argumentos y pruebas expuestos previamente.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0699-2021-CAU, de fecha veintitrés de julio del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual verificara si los cobros efectuados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en el periodo comprendido entre los meses de mayo a agosto de 2020 fueron realizados con base en el consumo real de energía eléctrica registrados en el suministro identificado con el NC XXX.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al señor XXX el día veintiocho de julio de este año.

El día uno de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro.

De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Análisis de consumo facturado al suministro:

“[…]

* **Comprobación de medidor**

Mediante la orden de servicio # XXX, con fecha 21 de septiembre, la sociedad DELSUR realizó prueba de exactitud al medidor de consumo de energía eléctrica asociado al suministro con NC XXX, obteniendo un valor promedio del 99.79 %, resultado que se encuentra dentro del rango permitido del 98 al 102%, establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (…)

* **Censo de carga**

Mediante la orden de servicio de inspección técnica # 800709091, con fecha 11 de septiembre de 2020, la sociedad DELSUR realizó censo de carga en el suministro con **NC** **XXX,** obteniendo como resultadoun consumo promedio de energía eléctrica de **185** kWh (…)

* **Descarga de TPL**

Con fecha 20 de enero de 2021, la sociedad DELSUR presentó la descarga de registros de la unidad TPL (Terminal Portátil de Lectura), donde se puede observar que efectivamente se realizó en la fecha correspondiente la toma de lectura de consumo de energía eléctrica de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

[…] **Verificación de los cobros efectuados por la sociedad DELSUR en el periodo comprendido entre los meses de mayo a agosto de 2020**

De conformidad con las disposiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2020, se procedió a verificar los cálculos de los cobros efectuados por la distribuidora en el período comprendido entre los meses de mayo a agosto de 2020.

Del análisis efectuado a la información brindada por la empresa distribuidora, se determinó que DELSUR, a pesar de contar con lecturas reales del consumo de energía eléctrica en el suministro, facturó los meses de mayo, junio y julio del 2020 con base en estimaciones de consumo, tomando en cuenta el promedio de los últimos seis meses de registro; que según DELSUR, de acuerdo con el histórico antes de mayo de 2020 era de 206 kWh; y, el mes de agosto del 2020 lo facturó mediante una acumulación de consumo por el hecho de haber facturado mediante estimaciones los tres meses anteriores (…)

La condición anterior ocasionó una afectación económica al usuario, debido a que no se le advirtió sobre la misma en ningún momento, ya que de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 bis de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2020 la distribuidora debió alertar al usuario sobre la condición encontrada, puesto que según la lectura registrada en la TPL, el consumo del mes de mayo de 2020 superó el 100 % del promedio de los últimos seis meses, tal como se observa en el cuadro N.° 3.

DICTAMEN

[…]

1. En consideración a lo expuesto, y con base en las pruebas presentadas por la sociedad DELSUR, se puede establecer que para el presente caso, el cobro realizado en el suministro con NC XXX durante los meses de mayo, junio y julio de 2020, los consumos facturados se efectuaron con base en estimaciones; esto a pesar de existir lecturas correctas de acuerdo con el registro de las TPL. Asimismo, la facturación en el mes de agosto de 2020 fue producto de una acumulación, como consecuencia de las estimaciones de los tres meses anteriores.
2. Por lo tanto, DELSUR incumplió con lo establecido en el artículo 31 bis de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario de 2020, ya que, de acuerdo con la lectura registrada en la TPL, el consumo del mes de mayo de 2020 superó el 100 % del promedio de los últimos seis meses, y no se advirtió al usuario al respecto ni se tomó ninguna acción por parte de la distribuidora, condición que ocasionó que se acumulara el consumo de energía eléctrica hasta el mes de agosto de 2020. […]”.
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0897-2021-CAU, de fecha veinte de septiembre del presente año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° XXXrendido por el CAU, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo manifestaran sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al señor XXX el día veintitrés de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día siete de octubre del mismo año.

El veintinueve de septiembre del presente año, el señor XXX presentó un escrito mediante el cual expresó que el cobro de la distribuidora era excesivo, que los consumos mensuales no habían variado y detalló que la vivienda estuvo desocupada en el mes de julio de 2020.

El día siete de octubre del corriente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito a través del cual expresó lo siguiente:

1. No utilizó para la facturación las lecturas efectuadas en los meses de mayo, junio y julio de 2020 por considerar que los consumos eran superiores al promedio de los últimos 6 meses, por un reporte de suciedad en el medidor y evitar reclamo del cliente.
2. La existencia entre los meses de marzo a septiembre de 2020 de eventos como la pandemia y las tormentas Amanda y Cristóbal que incidieron en restricciones de acceso a muchos lugares, incremento de consumos residenciales por cuarentena, así como la disminución de la fuerza laboral de la empresa que limitaron las gestiones de lecturas, mantenimiento de medidores, inspecciones y verificaciones de problemas en medidores.

Al determinar que las lecturas fueron correctas acumuló los consumos de varios meses en la factura de agosto de 2020 y descartó el censo de carga realizado en el mes de septiembre de 2020 por corresponder los equipos encontrados a nuevos inquilinos en la vivienda.

En ese sentido, considera que no ha incumplido el artículo 31-bis de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veinte.

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, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad.**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad estipula lo siguiente:

“[…] Cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contractuales pertinentes.

Estas compensaciones podrán efectuarse entregando en efectivo la cantidad correspondiente, o con energía por un valor equivalente, en los documentos de cobro subsiguientes, cuyo número no podrá ser superior a tres. […]”

**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 al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veinte.**

En el artículo 29 se establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.

Asimismo, dispone que se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, o, casos excepcionales debidamente justificados, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

En caso de estimaciones, en el documento de cobro la distribuidora debe alertar al usuario de que el monto facturado está basado en una estimación de consumo. Incluyendo en o junto con la factura el siguiente texto: “Debido a que no se ha podido leer el consumo registrado por el medidor, el consumo incluido en esta factura es calculado con base en los últimos seis meses de consumo”.

El distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor o casos excepcionales debidamente justificados.

Además, el artículo 31-bis determina que cuando la distribuidora detecte consumos que excedan 100% del promedio del consumo de los últimos seis meses anormalmente incrementados de la facturación de un usuario final con consumo mayor a 100 kWh al mes, y ha verificado que no se deben a lecturas erróneas, medidor defectuoso, y el consumo registrado es improbable para el tipo de inmueble, deberá hacer del conocimiento de éste a través de la factura eléctrica advertir por escrito o por medio digital, en el menor tiempo posible al usuario sobre posibles condiciones que puedan poner en peligro a los habitantes y a las instalaciones del lugar.

**1.F. 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 la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no requieren Intervención de Perito Externo.

1. **ANÁLISIS**

**2.A. 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 acumulado realizado por la distribuidoraen el mes de agosto del dos mil veinte.

* **Sobre la aplicación de los artículos 29 y 31 bis de los Términos y Condiciones al Consumidor Final.**

En el informe técnico N.° XXX, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Del análisis efectuado a la información brindada por la empresa distribuidora, se determinó que DELSUR, a pesar de contar con lecturas reales del consumo de energía eléctrica en el suministro, facturó los meses de mayo, junio y julio del 2020 con base en estimaciones de consumo, tomando en cuenta el promedio de los últimos seis meses de registro; que según DELSUR, de acuerdo con el histórico antes de mayo de 2020 era de 206 kWh; y, el mes de agosto del 2020 lo facturó mediante una acumulación de consumo por el hecho de haber facturado mediante estimaciones los tres meses anteriores (…)

La condición anterior ocasionó una afectación económica al usuario, debido a que no se le advirtió sobre la misma en ningún momento, ya que de acuerdo con lo establecido en el artículo 31 bis de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del 2020 la distribuidora debió alertar al usuario sobre la condición encontrada, puesto que según la lectura registrada en la TPL, el consumo del mes de mayo de 2020 superó el 100 % del promedio de los últimos seis meses, tal como se observa en el cuadro N.° 3.

[…]”.

Por otra parte, en cuanto al argumento del usuario, el CAU comprobó el correcto funcionamiento y exactitud del medidor N.° XXX, por lo que se encontraba trabajando de conformidad con lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

De conformidad con el marco normativo expuesto y el informe técnico señalado, debe destacarse lo siguiente:

* Existe una obligación normativa para las distribuidoras de tomar lecturas del equipo de medición mensualmente y emitir cobros con la misma periodicidad y, a la vez, se prohíbe acumular registros de consumo por no haber realizado las lecturas correspondientes.
* Cobrar o no los cargos que se facturen en función de la lectura del equipo de medición cuando no haya realizado la lectura correspondiente, según lo establecido en el artículo 29 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora.
* Debe hacer del conocimiento al usuario, en el menor tiempo posible sobre potenciales condiciones que puedan poner en peligro a los habitantes y a las instalaciones del lugar, así como de incrementos que excedan el 100 % del promedio del consumo de los últimos 6 meses.

Bajo las premisas expuestas, corresponde traer a colación que el CAU de la SIGET en el informe técnico N.° XXX concluyó lo siguiente:

* El valor consignado en las facturas de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020 no corresponde a la lectura real registrada en la Terminal Portátil de Lectura (TPL).
* La distribuidora no informó al usuario por escrito o por medio digital, que en el mes de mayo de 2020 detectó consumos que excedían el 100 % del promedio de consumo de los últimos seis meses.
* La distribuidora no informó al usuario entre los meses de mayo y julio de 2020 que los montos facturados estaban basados en una estimación de consumo. Lo anterior, a pesar de contar con lecturas reales mensuales.
* Los argumentos y pruebas presentadas por la distribuidora no demuestran que la acumulación de consumos esté asociada a razones de fuerza mayor o caso fortuito, incluida la pandemia por COVID-19. Lo anterior, también se respalda en el hecho que se comprobó que la distribuidora efectuó la lectura del equipo y que notificó la factura de forma mensual durante el mencionado período.

Debido a los hechos probados durante la tramitación del procedimiento, esta Superintendencia estima procedente adherirse al informe técnico rendido por el CAU, debiendo establecer que la acumulación de consumos en el mes de agosto 2020 no está justificada de conformidad a los artículos 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veinte, y que existe un evidente incumplimiento lo indicado en el artículo 31-bis de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veinte.

* **Sobre el cobro acumulado**

Debe puntualizarse que la finalidad de este procedimiento es verificar que el cobro realizado por la distribuidora cumpla con la normativa sectorial aplicable.

En el presente caso, es claro que el cobro del mes de agosto del año dos mil veinte realizado por la distribuidora al usuario no se apega a lo normado por los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veinte.

No obstante lo anterior, se comprobó que existen lecturas reales de consumo en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020, que fueron recopiladas por medio de la Terminal Portátil de Lectura (TPL) de la distribuidora, por los valores siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

Al respecto, de acuerdo con la normativa vigente, es procedente dejar establecido que la consecuencia de haber estimado y/o acumulado facturas sin estar basadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor debidamente demostradas y aprobadas por la SIGET, es la anulación de la factura estimada y/o acumulada.

Ahora bien, dado que en el presente caso los consumos reales podrían variar en detrimento del usuario que fue quien reclamó por las acciones irregulares tomadas por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y ésta omitió notificar al usuario oportunamente los incrementos de consumo reflejados en mayo de 2020, es procedente establecer que si bien la distribuidora debe ajustar las facturas a los consumos reales para brindar certeza de lo que debió ser cobrado en su momento acorde al verdadero consumo; el cobro al usuario no debe exceder lo ya pagado por éste, ya que el momento oportuno para notificar incrementos fuera de lo normal y para encontrar soluciones a dicha variación o a imposibilidades de lecturas ya transcurrió, causaría que un ajuste superior a lo ya pagado afecte su economía, sin ser el responsable de dicha situación.

Con base en lo anterior, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. deberá:

1. Emitir nuevas facturas de los meses de mayo hasta agosto de 2020 consignando los valores reales consumidos.
2. Anular los montos que excedan los pagos ya realizados por el usuario o reintegrar la diferencia a su favor, según sea el caso.

En ese orden, se indica a la distribuidora que debe dar efectivo cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario que le son aplicables.

**2.B 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 de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET, que tiene como finalidad revisar técnicamente la procedencia del cobro que la distribuidora le realizó al usuario.

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 y que tiene como finalidad que tanto usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida 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 existieron lecturas mensuales al equipo de medición en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la distribuidora debió emitir las facturas acordes al consumo real y, según fuera el caso, notificar oportunamente incrementos fuera de lo normal.

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.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente declarar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe emitir las facturas correspondientes basándose en las lecturas reales del medidor y rectificar las facturas de los meses de mayo hasta agosto de 2020, en el suministro identificado con el NC XXX y anular o reintegrar, según sea el caso, la diferencia de lo ya pagado por el usuario.

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**, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico N.° XXX rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que la acumulación de consumos en el mes de agosto 2020 no está justificada de conformidad a los artículos 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veinte.
2. Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe:
3. Emitir nuevas facturas de los meses de mayo hasta agosto de 2020 consignando los valores reales consumidos.
4. Anular los montos que excedan los pagos ya realizados por el usuario o reintegrar la diferencia a su favor, según sea el caso.
5. Instruir a la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V. que debe dar efectivo cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario que le son aplicables.
6. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente