**ACUERDO N.° E-1655-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veinticuatro de agosto del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de noviembre del dos mil veintiuno, la señora 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 CIENTO OCHENTA Y SEIS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 186.25) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-0098-2022-CAU, de fecha diecinueve de enero 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 de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinticuatro y veinticinco del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de febrero de este año, sin que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. respondiera el requerimiento realizado en el acuerdo referido.

Mediante el acuerdo N.° E-0384-2022-CAU de fecha veintitrés de febrero del presente año, esta Superintendencia otorgó a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. un plazo adicional de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que presentara la información técnica requerida en el acuerdo N.° E-0098-2022-CAU, junto a los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiocho de febrero y uno de marzo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de marzo de este año.

El día veinticuatro de febrero del presente año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó de forma digital la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos.
* Órdenes de servicio.
* Incidencias.
* Informe técnico; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0157-CAU-22, de fecha veinticinco de febrero del presente año, el CAU informó que 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.

El día catorce de marzo de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual reiteró los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0541-2022-CAU, de fecha quince de marzo de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiuno y veintidós de marzo del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinticinco y veintiséis de abril del presente año.

El día veintinueve de marzo de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no poseía pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad. Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0909-2022-CAU, de fecha cinco de mayo del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días once y dieciséis de mayo de este año, respectivamente.

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

Por medio de memorando de fecha dos de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0183-CAU-22, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…]

Al examinar los datos de las fotografías presentadas por la sociedad AES CLESA, se observa que a las 09:31:05 horas del 11 de noviembre de 2021, el personal de la empresa distribuidora tomó fotografías en las que se observa que los sellos del medidor se encuentran en buenas condiciones y no se observa condición irregular vinculada a la línea fuera de medición; sin embargo, en la fotografía tomada posteriormente a las 09:47:16, ya se encuentra colocada la línea adicional, lo que constituye un indicador de las inconsistencias por parte de la sociedad AES CLESA para la detección de la presunta condición irregular de conformidad al Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

Además, el personal de la empresa distribuidora no tomó mediciones simultáneas entre el neutro del equipo de medición y los conductores de la carga, pruebas con las que se pudiera establecer de forma contundente la cantidad de corriente la que circulaba por las instalaciones eléctricas de la usuaria sin pasar por el medidor. (…)

Pruebas presentadas por la usuaria

En la imagen anterior se observa que al 30 de noviembre de 2021, fecha en que la usuaria interpuso el reclamo ante el CAU -según fotografía presentada por la usuaria- las condiciones del suministro eran similares a las de la presunta normalización efectuada por el personal de la sociedad AES CLESA, con dos conductores de menor calibre que los de la acometida eléctrica del tablero general de la vivienda, conectados directamente a la bornera de salida del medidor; mientras que al momento de la inspección efectuada por el CAU, dichos conductores habían sido sustituidos por otros de mayor calibre, pero que se prolongaban en la misma dirección que la presunta línea fuera de medición.

Además, es preciso señalar que en su reclamo la usuaria manifestó que había contratado un cambio de tensión en su suministro para poder utilizar un motor eléctrico correspondiente a un molino, postura que se pudo comprobar en inspección técnica, ya que, al seguir la trayectoria del alimentador derivado de la acometida mencionado en el párrafo anterior, se encontró conectado un motor eléctrico de 3 HP para una tensión de 240 voltios (…)

Valores de consumo registrados en el suministro

Por otra parte, la información del Sistema de Gestión Comercial de la empresa distribuidora (Open S.G.C.) demuestra que, bajo la orden de servicio n.° XXX, el medidor del suministro fue sustituido el 14 de octubre de 2021, correspondiente a **28 días** antes de la corrección de la presunta condición irregular por parte de la empresa distribuidora, orden de servicio efectuada como seguimiento al cambio de voltaje contratado por la usuaria.

No obstante, en dicha inspección el personal de la empresa distribuidora no estableció la lectura del medidor retirado, razón por la cual en el mes de octubre de 2021 sólo le facturó a la usuaria un consumo de **18 kWh**, correspondientes al consumo registrado por el nuevo medidor.

En ese orden de ideas, se establece que la disminución en el consumo en el mes de octubre de 2021 no está relacionada a la existencia de una condición irregular, sino a que la empresa distribuidora no registró la lectura final del medidor sustituido.

De igual manera, se advierte que la empresa distribuidora pretende recuperar una Energía No Registrada por un período de seis meses retroactivos desde el 11 de noviembre de 2021, sin embargo, en la inspección técnica del 14 de octubre de 2021 (28 días antes), la empresa distribuidora no indicó el hallazgo de ninguna condición irregular, destacándose el hecho que el artículo 5.4 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 establece que se podrá recuperar toda la energía consumida indebidamente durante el período en que se cometió la falta, siempre y cuando se cuente con las pruebas que demuestren el período de dicho consumo.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en la imagen n.° 1, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro; estableciendo que la disminución en el mes de octubre de 2021 se debió a que el personal de la empresa distribuidora no registró la lectura del medidor retirado al efectuar el cambio de voltaje contratado por la usuaria, aunado a las inconsistencias en las evidencias presentadas como prueba de la condición irregular, en relación con el estado de los sellos y el hecho que las condiciones iniciales del medidor no coinciden con las de la presunta condición irregular.

En ese sentido, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** se debió a un **error en el proceso de facturación.**

En el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigentes para el año 2021, se han incorporado directrices relativas a la procedencia para el cobro de energía y potencia no facturada por errores asociados al proceso de facturación.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2021, en donde se menciona que en caso de existir errores asociados al proceso de facturación, que comprende todas la actividades involucradas desde la toma del registro de lectura del equipo de medición hasta la emisión del documento de cobro, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de seis meses a partir de la notificación.

A partir de la fecha en que esa empresa distribuidora tomó la última lectura real del medidor a 120 voltios identificado como **n.° XXX** hasta que fue sustituido por un equipo a 240 voltios identificado como **n.° XXX**; el período de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 17 de septiembre al 14 de octubre de 2021, dando como resultado **27 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no facturada.

El CAU de la SIGET, ha considerado como consumo correcto del suministro bajo análisis **el historial de registro de lecturas correctas** reportado por el equipo de medición **n.° XXX**, a partir del período del 17 de abril al 17 de septiembre de 2021, dato que permitió establecer un consumo de energía mensual promedio de **131 kWh**, ya que el error se produjo cuando el consumo en el suministro aún era con un sistema a 120 voltios.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, correspondiente a **27 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a un consumo de energía de **118 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **veintiocho 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 28.61), IVA incluido** […]””

Dictamen:

[…]

1. 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 suministro.
2. Por consiguiente, el CAU de la SIGET ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de un error en el proceso de facturación, con base en lo determinado en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2021.
3. Por tanto, no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **ciento ochenta y seis 25/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 186.25), IVA incluido**,en concepto de una energía consumida y no facturada de **745 kWh**, asociada al período comprendido entre el 15 de mayo al 11 de noviembre de 2021.
4. De acuerdo con el análisis que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **veintiocho 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 28.61), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **118 kW**h debido a un error en el proceso de facturación, correspondiente al período entre el 17 de septiembre al 14 de octubre de 2021. […]
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1208-2022-CAU, de fecha trece de junio del presente año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0183-CAU-22 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.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día dieciséis de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día uno de julio del mismo año.

El día quince de julio del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

 […]

* Dentro de nuestros procedimientos no en todos los casos realizamos la toma de corriente instantánea en el neutro y más en los casos puntuales de las líneas fuera de medición en suministros a 240 Voltios más si se realiza cuando son línea adicional a 120Voltios o en suministros a 120Voltios ya que en muchas ocasiones en los suministros a 240Voltios pueden existir corrientes que si se estén registrando y esto hará que la medición arroje un dato diferente al que se está midiendo en la línea adicional causando o prestándose a confusión donde lo que en realidad interesa es la corriente que nos está demandando o consumiendo en línea adicional.
* Según las fotografías tomadas y mostradas en informe nuestro inspector si realiza las mediciones correspondientes de corriente en las fases de carga pero esto no conlleva o ni interfiere en la corriente que si esta consumiendo el cliente por medido de la línea adicional conectada en la fase B de fuente.
* Desde el 11 de noviembre del 2021 que se encuentra la condición irregular hasta el 21 de enero del 2022 que el CAU realiza su inspección técnica en suministro es demasiado el tiempo que ha trascurrido para poder reafirmar lo que se ha encontrado en noviembre del 2021 por nuestros inspectores considerando un tiempo demasiado favorable para que suministro sufra modificaciones por parte de un tercero para evadir la condición encontrada y esto no es garantía.
* En relación a las fotografías que presenta el cliente el 30 de noviembre cuando pone el reclamo claramente se puede observar que nuestra inspector normaliza la condición irregular encontrada dejando la línea fuera de medición bajo fase b de carga dentro de la bornera de medidor línea color amarillo y la de color negro dentro de la fase a de carga dentro también de bornera de medidor la cual esta aparece en fotografías anteriores conectada a medio recorrido de la línea de cobre color negro y denominada como fase a de carga antes de que llegue a bornera de medidor y cubierta con cinta aislante siendo totalmente diferente a la condición que se encuentra el CAU el 21 de enero del 2022 dando tiempo bastante considerable para que cliente haya realizado sus modificaciones cambiando los calibres de los conductores dimensionados para soportar la carga que estarán llevando con el uso del motor que menciona el informe. […]”

Por su parte, la señora XXX 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 2021.**

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 34 de la normativa dispone lo siguiente:

“[…] Los errores asociados al proceso de facturación deberán ser rectificados en los plazos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. Dicho proceso comprende, todas las actividades involucradas desde la toma del registro de lectura del equipo de medición de forma presencial o remota hasta la emisión del documento de cobro al usuario final.

Para formular cualquier solicitud de ajuste vinculado a errores en el proceso de facturación, el usuario final deberá hacerlo ante el Distribuidor dentro de los seis meses siguientes a partir de la fecha de vencimiento del documento de cobro objeto del reclamo; transcurrido este plazo, no habrá reclamación alguna.

El Distribuidor deberá pagar intereses al usuario final por las cantidades que éste le haya pagado con base en cobros indebidos por suministro de energía eléctrica, calculados desde el día en que el usuario final hizo el pago, hasta la fecha en que se realice la devolución, dichos intereses se calcularán de conformidad a lo indicado en el Artículo No. 60 de estos Términos y Condiciones.

Si por un error asociado al proceso de facturación del Distribuidor no se efectúa el cobro en un mes determinado, el Distribuidor podrá efectuar el cobro posteriormente, previa notificación de dicha situación al usuario final. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que no sobrepase de seis meses. Asimismo, en estos casos, el Distribuidor solamente podrá efectuar cobros de facturaciones correspondientes a los últimos seis meses previos a 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**
	1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXX**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0183-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Al examinar los datos de las fotografías presentadas por la sociedad AES CLESA, se observa que a las 09:31:05 horas del 11 de noviembre de 2021, el personal de la empresa distribuidora tomó fotografías en las que se observa que los sellos del medidor se encuentran en buenas condiciones y no se observa condición irregular vinculada a la línea fuera de medición; sin embargo, en la fotografía tomada posteriormente a las 09:47:16, ya se encuentra colocada la línea adicional, lo que constituye un indicador de las inconsistencias por parte de la sociedad AES CLESA para la detección de la presunta condición irregular de conformidad al Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 (…)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en la imagen n.° 1, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro; estableciendo que la disminución en el mes de octubre de 2021 se debió a que el personal de la empresa distribuidora no registró la lectura del medidor retirado al efectuar el cambio de voltaje contratado por la usuaria, aunado a las inconsistencias en las evidencias presentadas como prueba de la condición irregular, en relación con el estado de los sellos y el hecho que las condiciones iniciales del medidor no coinciden con las de la presunta condición irregular.

En ese sentido, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** se debió a un **error en el proceso de facturación.** […]”.

Respecto a los argumentos y prueba presentada por la usuaria, el CAU observó lo siguiente:

* Las fotografías presentadas por la usuaria corresponden a condiciones posteriores a la fecha de inspección de la distribuidora el 11 de noviembre de 2021. Asimismo, en la inspección realizada por el CAU el 21 de enero de 2022 se observó que los conductores eléctricos conectados bajo medición para el uso de un motor eléctrico de 3 HP habían sido cambiados por unos de mayor calibre.
* Se confirmó que la distribuidora realizó el 14 de octubre de 2021, el aumento de voltaje del suministro a 240 voltios e instalación del equipo de medición número XXX.

En adición a lo expresado por el CAU, la distribuidora expresó los alegatos siguientes:

No efectuaron mediciones de corriente instantánea en el neutro del suministro, por considerar que en servicios a 240 voltios realizar dichas mediciones generaría datos diferentes al valor de corriente en la línea fuera de medición a 120 voltios, lo cual generaría confusión sobre la corriente demandada.

Además, considera que las fotografías tomadas en la inspección de la distribuidora, referentes a las mediciones de corrientes en las fases de carga, no descartan la energía consumida en la línea fuera de medición.

Con relación a lo argumentado por la distribuidora, corresponde indicar lo siguiente:

Durante la inspección de fecha 11 de noviembre de 2021, debe indicarse que la distribuidora no aportó ninguna prueba técnica que permita desvirtuar la inconsistencia observada en las fotografías siguientes:

En la fotografía generada a las 09:31:05 horas del día 11 de noviembre de 2021 se advierte que no existe ninguna línea eléctrica adicional conectada en el medidor N.° XXX y en la fotografía tomada 16 minutos después de la primera fotografía se observa una línea eléctrica conectada a la bornera del equipo de medición.

Dicha situación es contradictoria respecto al argumento de la distribuidora, pues con base en dicho registro fotográfico se observa que la línea conectada a la bornera fue instalada en algún momento entre las 09:31:05 horas y las 09:45:16 horas del día 11 de noviembre de 2021, es decir, durante la inspección técnica realizado por la distribuidora.

Por lo anterior, la prueba técnica aportada no permite establecer técnicamente la existencia de una condición irregular en el suministro NIC XXX.

Otro argumento de la distribuidora es que, las condiciones del suministro al momento de la inspección técnica del CAU el 21 de enero de 2022, habían cambiado con referencia a lo observado durante la inspección de la distribuidora el 11 de noviembre de 2021.

Expone que las fotos presentadas por la usuaria demuestran como se normalizó el suministro y detalla que su personal conectó la línea adicional en la fase de carga.

Asimismo, expreso que las condiciones encontradas por el CAU demuestran una modificación consistente en el cambio de calibre en los cables conductores que utiliza el motor, con la finalidad de soportar la carga eléctrica del equipo.

Con referencia a dichos argumentos debe indicarse que en el informe técnico N.° IT-0183-CAU-22 se confirmó que personal de la distribuidora conectó una línea eléctrica a la bornera en la fase de carga y efectivamente el CAU observó durante la inspección de fecha 21 de enero de este año, que las conexiones eléctricas bajo medición habían sido modificadas en el suministro, pues los conductores para el uso de un motor eléctrico de 3 HP habían sido cambiados por unos de mayor calibre, sin embargo, dichas incidencias no demuestran la existencia de una condición irregular en el suministro.

En ese orden, el CAU estableció que la disminución en el consumo en el mes de octubre de 2021 no esta relacionada a la existencia de una condición irregular sino a que la empresa distribuidora no registró la lectura final del medidor N.° XXX, cuando fue sustituido.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0183-CAU-22 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 2021 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 CIENTO OCHENTA Y SEIS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 186.25) IVA incluido.

Sin perjuicio de lo anterior, el CAU advirtió que el suministro identificado con el NIC XXX, fue afectado por un error en el proceso de facturación desde el cambio del equipo de medición y modificación de voltaje hasta la toma de lectura del mes de octubre de 2021, es decir, del 17 de septiembre al 14 de octubre de 2021.

En ese sentido, determinó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTIOCHO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.61) IVA incluido, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

**2.1.3. Ubicación del equipo de medición**

El artículo 14 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021, determina lo siguiente:

“(…) Para efectos de este pliego tarifario se define como punto de entrega el punto de conexión de las redes de distribución con la red eléctrica del usuario; en el caso de un servicio residencial, el punto de entrega es la salida del medidor. El distribuidor deberá proporcionar el servicio a todo aquel usuario que lo solicite, en el área de influencia donde estén ubicadas sus redes, en cumplimiento de la factibilidad técnica y legal.

En casos donde el Distribuidor identifique que el Usuario final ha realizado modificación en su inmueble que dificulten o impidan la lectura de equipo de medición e incumpla lo establecido en las normativas correspondientes, la relocalización del equipo de medición y acometida correrá por cuenta del usuario final, y los costos serán cargados en su próxima facturación. Salvo que se deba a una condición de incumplimiento normativo que no haya sido originada por el usuario final (…)”

Con base en dicha disposición, el CAU advirtió que la ubicación donde la distribuidora instaló el equipo de medición número XXX, el día 14 de octubre de 2021, dificulta las gestiones comerciales de lectura por encontrarse al interior del inmueble, en ese sentido, recomendó reubicar la acometida y el medidor a una zona que permita la toma de lecturas mensuales.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que 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.
	+ 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 eléctrica conectada a la bornera del equipo de medición del servicio eléctrico; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, de conformidad a como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0183-CAU-22 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 2021, 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0183-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CIENTO OCHENTA Y SEIS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 186.25) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTIOCHO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.61) IVA incluido, por un error en el proceso de facturación de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0183-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a la señora XXX por la cantidad de CIENTO OCHENTA Y SEIS 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 186.25) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.
3. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTIOCHO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.61) IVA incluido, por un error en el proceso de facturación de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.
4. Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que reubique la acometida y el equipo de medición número XXX hacia un lugar accesible que le permita efectuar la gestión comercial de toma de lecturas con base en el artículo 14 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.
5. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente