**ACUERDO N.° E-1871-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día cuatro de octubre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintitrés de febrero del presente año, 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 MIL DOSCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,213.99) 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-0447-2022-CAU, de fecha tres de marzo de este año, esta Superintendencia 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 proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día ocho de marzo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día veintiuno de marzo de este 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 adjuntó informe técnico y prueba documental para justificar la procedencia del cobro realizado.

Mediante memorando con referencia N.° M-0265-CAU-22, de fecha veintidós de marzo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0694-2022-CAU, de fecha cinco de abril 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 referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dieciocho y diecinueve del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecisiete y dieciocho de mayo del presente año.

El día veintinueve de abril de este año, la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la remitida con anterioridad.

Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1136-2022-CAU, de fecha seis de junio del presente año, se comisionó al CAU, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verifique la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de junio de este año.

El día seis de julio de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no existía documentación adicional a la presentada con anterioridad.

Por medio de memorando de fecha cinco de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0231-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:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico que, según su criterio, consistió en que “suministro con sistema individual blindado y con puente entre fases”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con las obtenidas mediante inspección técnica realizada al suministro en referencia el 8 de marzo de 2022, en la que se determinó que el inmueble sirve como vivienda y bodega, destacándose el hecho que está diseñado para funcionar como hostal, cuyo inmueble contiguo se encuentra asociado al **NIC XXX**, también a nombre de la usuaria, que corresponde a una discoteca fuera de uso, pero cuyo medidor se encuentra en el costado opuesto del suministro bajo estudio, en un poste propiedad de la empresa distribuidora en gabinete antihurto.

Asimismo, en el informe técnico la empresa distribuidora menciona que la usuaria posee otros dos negocios frente al inmueble bajo estudio, de los cuales se comprobó que sólo el que corresponde al **NIC XXX** está a nombre de la usuaria y corresponde a un restaurante, ubicado en un inmueble cuyas instalaciones eléctricas no están vinculadas a las del **NIC XXX**, asimismo, el **NIC XXX** pertenece a otro restaurante, del cual la usuaria no es la titular pero si lo administra, así como un servicio a 120 voltios asociado al **NIC XXX** ubicado también en éste último restaurante pero que actualmente no se utiliza, ya que presenta una lectura de medidor de **0 kWh**.

Cabe reiterar que el aumento en los consumos del suministro coincide con el traslado de cierta carga del **NIC XXX** (congelador) así como el arrendamiento de algunas piezas del hostal, por lo que en la siguiente gráfica n.° 2 se analizan los consumos de todos los suministros mencionados por la empresa distribuidora en su informe, notando que si deseaban ocultar los efectos de la presunta condición, fácilmente pudo haberse trasladado carga al NIC contiguo, lo cual no fue el presente caso, pues se reitera que si bien después de la inspección de la empresa distribuidora la carga aumentó considerablemente, el alza en los consumos ya había iniciado antes de corregir la presunta condición (…).

Por otra parte, cabe destacar que la sociedad AES CLESA había cambiado el medidor del suministro el 8 de diciembre de 2021, según la orden de servicio **n.° XXX**, es decir, solamente **33 días** antes de corregir la presunta condición irregular, en la cual establecen que se encontró suministro en buen estado y se procedió a colocar el nuevo medidor en un gabinete antihurto, es decir, no es viable que la condición que le imputa la empresa distribuidora a la usuaria afectara los registros desde el 14 de julio de 2021, ya que el cambio del medidor del suministro y colocación en gabinete antihurto había sido 5 meses después (…).

Por otra parte, al momento de inspección técnica efectuada por la empresa distribuidora el 10 de enero de 2022, se observa en las fotografías que el sello de seguridad del gabinete antihurto, que el mismo personal de la empresa distribuidora había instalado 33 días antes, se encontraba en buen estado, cabe destacar que dicho sello de seguridad protege el cerrojo del citado gabinete, del cual, sólo el personal de la empresa distribuidora posee llave para abrirlo, tal y como se observa en el vídeo presentado por ésta como evidencia, ya que su función principal es la de proteger el acceso al medidor de su interior y evitar su manipulación.

Asimismo, del estudio del histórico de consumo, se observa que desde que se sustituyó el medidor el 8 de diciembre de 2021, hasta el 10 de enero de 2022, fecha en que se corrigió la presunta irregularidad, se habían consumido **1,041 kWh** en 33 días, los cuales son congruentes con la diferencia de lecturas de **1,039 kWh** en 25 días utilizados por la sociedad AES CLESA en su cálculo de recuperación, es decir, desde el ciclo de facturación anterior a la corrección de la presunta condición irregular ya se había registrado un aumento sustancial en los consumos registrados.

Además, al examinar el vídeo presentado como evidencia, se observa que, a pesar que el conductor de la fase “A” de la fuente tenía cortado el forro de plástico, condición también presente en el conductor de la fase “A” de la carga, no es posible apreciar si dichos cortes coincidían exactamente en el mismo punto a fin de generar una conexión eléctrica efectiva y permitir el flujo de energía eléctrica sin pasar por el medidor, según se observa en las siguientes imágenes:

Además, cabe destacar que la sociedad AES CLESA tomó lecturas de corriente en tres puntos distintos del conductor de la fase “A”, tanto en la carga como en la fuente, obteniendo lecturas similares que rondaban los 14 amperios, pero no tomó la lectura en la carga después del punto donde presuntamente se encontraba puenteado el conductor.

Por ello, se procedió a estudiar el caso bajo las igualdades establecidas bajo la ley de Kirchoff, específicamente lo estipulado mediante el método de **nodos (LCK)**, la cual define que, en cualquier nodo, la suma de todas las corrientes que pasan por un nodo es igual a cero, aclarándose que, debido a que el personal de la empresa distribuidora no tomó las lecturas de corriente de forma simultánea, los valores obtenidos pueden variar en unos cuantos miliamperios.

En ese orden de ideas, si tomamos que el conductor se encontraba puenteado, esto lo convierte en un nodo, por lo que según la LCK, y estableciendo por convención que las corrientes que entran al nodo son negativas y las que salen positivas, la corriente instantánea en el punto vendría definida por:

Y si despejamos la expresión anterior para la corriente que no midió el personal de la empresa distribuidora, obtenemos lo siguiente:

En consecuencia, se comprueba que tanto la corriente medida en la fuente (**14.54 amperios**) como la que era consumida en la carga (**14.51 amperios**), son similares, por lo que no es posible establecer la existencia de una condición irregular de forma fehaciente, enfatizando que esta es congruente con la corriente censada por el medidor, que de conformidad al video presentado por la sociedad AES CLESA, era de **14.11 amperios.**

Finalmente, al aplicar el análisis anterior a un circuito trifilar de 240 voltios, para el cual la diferencia de corrientes entre la fase “A” y “B” debería verse reflejada en el neutro en la misma proporción en caso de encontrarse bajo la misma referencia:

Lo cual es congruente con los **13.96 amperios** medidos por la sociedad AES CLESA en el neutro del suministro, condiciones que refutan la condición que la empresa distribuidora le imputa a la usuaria.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que éstas no sustentan la condición que le atribuye la empresa distribuidora a la usuaria referente a que el conductor de la fase “A” se encontraba puenteado.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.° 1, 2 y 3, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego del cambio del equipo de medidor por parte de la empresa distribuidora, 33 días antes de corregir la presunta condición irregular, son similares.

Además, según se evidencia en las imágenes n.° 5 y 6, los sellos del gabinete antihurto del equipo de medición no se encontraron violentados, así como tampoco se pudo establecer de forma clara que las cortaduras en el conductor ejercieran una conexión eléctrica eficaz que permitiera el flujo de energía sin pasar por el medidor, condición que también fue evaluada de forma teórica a partir de la imagen n.° 7, aplicando las igualdades establecidas en las leyes de Kirchoff, debido a la poca precisión en el proceso de la medición de demandas por parte del personal de la empresa distribuidora.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **mil doscientos trece 99/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,213.99), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **4,592 kWh**, asociado al período comprendido entre el 14 de julio de 2021 al 10 de enero de 2022 […]”.

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 tanto, no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar por la cantidad de **mil doscientos trece 99/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,213.99), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada de **4,592 kWh**, asociada al período comprendido entre el 14 de julio de 2021 al 10 de enero de 2022.
3. La sociedad AES CLESA deberá anular el documento de cobro y, en el término que esta Superintendencia determine, se recomienda que la empresa distribuidora presente copia de la documentación mediante la cual permita constatar que se ha dado cumplimiento a lo dictaminado en el presente informe técnico. […]
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1424-2022-CAU, de fecha doce de julio del presente año, se remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-0231-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 la distribuidora y a la usuaria los días catorce y quince de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó en el mismo orden, el veintiocho y veintinueve del mismo mes y año.

El día ocho de agosto de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual expresó lo siguiente:

[…] mi representada manifiesta que no se procederá con el recalculo realizado en el IT-0231-CAU-22 ya que el periodo para definir el promedio de consumo no es aceptable ya que podría haber existido otro inquilino en la propiedad, alterando en gran manera los consumos históricos actuales. El consumo posterior a la normalización se incrementó casi cuatro veces más, quedando en evidencia que este cliente manipuló su servicio de energía brindado. Este caso se comprobó mediante video interrumpido que cliente tomaba línea adicional fuera de medición, a pesar de estar con sistema antihurto violentando de esta manera las condiciones contractuales con la Distribuidora tal cual lo menciona Términos y Condiciones, tomando como referencia los artículos 7 y 20 del documento antes mencionado, así mismo en aras de no afectar al cliente, no hicimos uso de la facultad que nos brinda el artículo 22 del documento antes mencionado […]”.

Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

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 2022**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

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-0231-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida de servicio eléctrico que, según su criterio, consistió en que “suministro con sistema individual blindado y con puente entre fases”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (…).

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que éstas no sustentan la condición que le atribuye la empresa distribuidora a la usuaria referente a que el conductor de la fase “A” se encontraba puenteado.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.° 1, 2 y 3, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego del cambio del equipo de medidor por parte de la empresa distribuidora, 33 días antes de corregir la presunta condición irregular, son similares.

Además, según se evidencia en las imágenes n.° 5 y 6, los sellos del gabinete antihurto del equipo de medición no se encontraron violentados, así como tampoco se pudo establecer de forma clara que las cortaduras en el conductor ejercieran una conexión eléctrica eficaz que permitiera el flujo de energía sin pasar por el medidor, condición que también fue evaluada de forma teórica a partir de la imagen n.° 7, aplicando las igualdades establecidas en las leyes de Kirchoff, debido a la poca precisión en el proceso de la medición de demandas por parte del personal de la empresa distribuidora.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **mil doscientos trece 99/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,213.99), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **4,592 kWh**, asociado al período comprendido entre el 14 de julio de 2021 al 10 de enero de 2022 […]”.

Por otra parte, la señora XXX no presentó documentación adicional para ser analizada.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0231-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 2022 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de MIL DOSCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,213.99) IVA incluido.

**2.1.3. Cumplimiento de las resoluciones de la SIGET**

La distribuidora manifestó que no realizaría el cobro determinado mediante el informe técnico N.° IT-0231-CAU-22 debido a los siguientes planteamientos:

1. La vivienda podría estar alquilada, ya que el consumo aumentó después de que la condición irregular fue corregida.
2. Debido al incremento de consumo de energía (cuatro veces más a lo reportado antes de la normalización del servicio), por lo que se evidencia que la usuaria manipuló el servicio.
3. Comprobó mediante video que el cliente utilizó una línea adicional fuera de medición, a pesar de tener sistema antihurto.
4. Existió una condición irregular en el suministro y no se desconectó el servicio a la usuaria según lo dispuesto en el artículo 22 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final.

Sobre estos argumentos, corresponde indicar que el CAU analizó cada una de las pruebas presentadas y concluyó que en el informe técnico N.° IT-0231-CAU-22 que las corrientes instantáneas medidas en la fuente (14.54 amperios) y en la carga (14.51 amperios) de la fase A del suministro, utilizadas por la distribuidora para el cálculo de la ENR, son similares por lo que no es posible establecer la existencia de una condición irregular. Cabe aclarar que dichas corrientes son congruentes con la corriente censada en el medidor (14.11 amperios), según el video presentado por la distribuidora.

Por otra parte, la distribuidora no aportó pruebas que sostengan su postura o desvirtúen el informe técnico rendido por el CAU, sino que se limita a manifestar su negativa de cumplir con lo resuelto por el CAU.

En cuanto al argumento relacionado al artículo 22 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, corresponde indicar que no tiene ninguna relación con el análisis del caso.

En vista de lo anterior, se debe advertir que, en caso de que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no este conforme con lo resuelto y pretenda no adherirse a lo establecido en este acuerdo, puede utilizar los medios impugnativos dispuestos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

* 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 alteración en la acometida 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-0231-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 2022, 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-0231-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 MIL DOSCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,213.99) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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-0231-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 MIL DOSCIENTOS TRECE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,213.99) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.
3. 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