**ACUERDO N.° E-1887-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día seis de octubre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiocho de febrero del presente año, el señor XXX, apoderado especial de la señora XXX, titular del suministro identificado con el NIC XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de QUINIENTOS OCHENTA Y DOS 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 582.92) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-0513-2022-CAU, de fecha once 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 la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., y al señor XXX los días dieciséis y diecisiete de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día veintinueve 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 al cual adjuntó informe técnico y prueba documental para comprobar la procedencia del cobro realizado en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0291-CAU-22, de fecha veintinueve de marzo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0742-2022-CAU, de fecha ocho de abril del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V y al señor XXX los días veintidós y veinticinco de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintitrés y veinticuatro de mayo de este año.

El día dos de mayo del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V, presentó un escrito en el cual expresó que no tenía información adicional a la remitida con anterioridad.

Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1151-2022-CAU, de fecha siete de junio del presente año, se comisionó al CAU, para que rendiera 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, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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

Por medio de memorando de fecha cinco de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0230-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 interna del equipo de medición, según su criterio, consistió en “medidor interno dañado por el óxido debido a que personas ajenas a la empresa CLESA abrieron medidor”; 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 el 6 de abril de 2022, en las que se comprobó que el suministro sirve para vivienda y sastrería artesanal, en la que se registró una corriente promedio de 1.54 amperios, carga promedio que corresponde a una refrigeradora.

Es preciso señalar el hecho que en el acta de inspección de condiciones irregulares **n.° XXX**, el personal de la empresa distribuidora establece que el disco del medidor **n.° XXX** no giraba, a pesar de presentar una carga de **4.25 amperios** y que posteriormente aumentó a **12.02 amperios**, tal y como se observa en la imagen n.° 1, prueba contundente de que la empresa distribuidora utilizó la corriente pico del inmueble, con un factor de uso de diez horas diarias en su cálculo de recuperación de ENR.

Sin embargo, debido a que los equipos de mayor consumo en el inmueble tres máquinas para coser, cuyas corrientes nominales oscilan entre 2 y 4 amperios, se advierte que debido a las particularidades de uso de éstos equipos, determinados por accionamientos cortos que dependen de la longitud de la costura y el tipo de puntada, para sastrerías artesanales, por no poseer una cadena de montaje industrial, el factor de uso se reduce drásticamente, oscilando a medida se confecciona la prenda, por lo que no resulta viable técnicamente mantener el nivel de demanda establecido por la empresa distribuidora, lo que también se observa en la gráfica del histórico, que muestra consumos muy inferiores a los obtenidos con el cálculo basado en una corriente sostenida de **12.02 amperios**.

Además, se destaca el nulo registro de consumos en las lecturas comprendidas entre mayo y septiembre de 2021, condición vinculada a la presencia de óxido y corrosión en las partes internas del medidor, especialmente en el imán de freno y en el integrador, según lo examinado por la empresa distribuidora en la prueba de laboratorio efectuada el 20 de octubre de 2020, situación derivada de la filtración de humedad en el medidor, la cual se aprecia en la fotografía derecha de la imagen n.° 1 expuesta anteriormente con el medidor aún en uso (…)”.

Por todo lo anteriormente expuesto y con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, debido a que la condición de humedad en el medidor deriva de condiciones ambientales ajenas al usuario, y que además, dicha condición fue reportada por el usuario previamente a la empresa distribuidora, según se analizó en las imágenes n.° 3 y 4, sin que ésta solventara la condición en el tiempo y forma establecidos en la normativa vigente.

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 **desperfectos en el equipo de medición.**

En el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, se han incorporado directrices relativas a la procedencia para el cobro de energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 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 algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses a partir de la notificación, y que será calculado sobre la base del promedio de consumo de los últimos seis meses de facturación correcta.

A partir de la fecha en que esa empresa distribuidora corrigió la condición que estaba afectando el buen registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio; el período de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 15 de agosto al 14 de octubre de 2021, dando como resultado **60 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

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**, por un período de seis meses tal y como lo define el citado artículo, tomando en consideración los consumos registrados a partir de diciembre de 2021 hasta mayo de 2022, dato que permitió establecer un consumo de energía mensual promedio de **146 kWh**, consumos obtenidos posteriormente al cambio del equipo de medición mencionado.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada correspondiente a **60 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a **225 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **cincuenta y tres 99/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 53.99), 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 una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2021.
3. Por tanto, no es aceptable el cobro notificado por parte de la sociedad AES CLESA a la señora XXX por la cantidad de **quinientos ochenta y dos 92/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 582.92), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada de **2,298 kWh**, asociado al período comprendido entre el 17 de abril al 14 de octubre de 2021.
4. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **cincuenta y tres 99/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 53.99), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **225 kWh,** asociada al período comprendido entre el 15 de agosto al 14 de octubre de 2021.

Por tanto, la sociedad AES CLESA cobraría en exceso la cantidad de **quinientos veintiocho 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 528.93), IVA incluido**. En el anexo de este informe se detalla la hoja de recálculo efectuada […]”.

Recomendaciones:

* 1. Se recomienda a la sociedad AES CLESA aplicar una reducción tarifaria de **USD 3.24** en concepto de compensación por transgredir el indicador **REME** por la falta de atención del reclamo del usuario del 14 de junio de 2021 identificado con el código **XXX.**
	2. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1412-2022-CAU de fecha once de julio de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0230-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 catorce de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiocho del mismo mes y año.

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

“(…) que no realizara el recálculo en base a IT-0230-CAU-22 ya que se comprobó mediante video interrumpido que cliente tomaba línea adicional fuera de medición 12.02 amp 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 articulo 22 del documento antes mencionado (…)”.

Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional 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 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**

En el informe técnico N.° IT-0230-CAU-22, el CAU 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 interna del equipo de medición, según su criterio, consistió en “medidor interno dañado por el óxido debido a que personas ajenas a la empresa CLESA abrieron medidor”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (…)”.

 Por todo lo anteriormente expuesto y con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, debido a que la condición de humedad en el medidor deriva de condiciones ambientales ajenas al usuario, y que además, dicha condición fue reportada por el usuario previamente a la empresa distribuidora, según se analizó en las imágenes n.° 3 y 4, sin que ésta solventara la condición en el tiempo y forma establecidos en la normativa vigente.

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 **desperfectos en el equipo de medición** […]”.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble.

De la investigación el CAU determinó que en el suministro identificado con el NIC XXX existió un desperfecto en el equipo de medición, lo cual habilita a la distribuidora realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2021.

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

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El historial de registro de lecturas del nuevo equipo de medición N°. XXX, reportadas entre los meses de diciembre del año 2021 hasta mayo del presente año.

* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el 15 de agosto al 14 de octubre del año 2021.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y TRES 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 53.99) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**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-0230-CAU-22 debido a que comprobó mediante video que existió una línea adicional fuera de medición cuya medición fue de 12.02 amperios.

Sobre dicho argumento, corresponde indicar que, la distribuidora mediante el informe técnico realizado en octubre del año 2021 y entregado a la usuaria, estableció que la condición irregular consistió en que el medidor se encontró sin sello de tapa de vidrio y tapa removida.

Sobre dicha condición, el CAU evidenció que el equipo de medición estaba defectuoso y se constató que la corriente medida (12.02 amperios) corresponde a la línea de carga de la vivienda y no a una línea fuera de medición como lo argumentó la distribuidora.

Por otra parte, debe advertirse que la distribuidora no aportó argumentos 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 vista de lo anterior, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. al no estar conforme con lo resuelto debe utilizar los medios impugnativos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

**2.1.4. Sobre el estado del equipo de medición**

La usuaria reportó el mal estado del equipo de medición el día catorce de junio del año pasado, bajo el código XXX,y la sustituyó hasta el día veintisiete de septiembre del mismo año.

Debido a lo anterior**,** ladistribuidoradebe aplicar una reducción de la cantidad de TRES 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3.24) IVA incluido, en concepto de compensación por transgredir el indicador REME por la falta de atención del reclamo.

* 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.
	+ El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió un desperfecto en el equipo de medición y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada correctamente.
	+ Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
	+ Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIC XXX.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado 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-0230-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que el equipo de medición instalado en el suministro identificado con el NIC XXX presentó problemas de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y TRES 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 53.99) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora aplicable 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-0230-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó la condición irregular, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de QUINIENTOS OCHENTA Y DOS 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 582.99) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
	2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y TRES 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 53.99) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2021.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0230-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET

* 1. Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., que debe aplicar una reducción de la cantidad de TRES 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3.24) IVA incluido, en concepto de compensación por transgredir el indicador REME, debido a la falta de atención del reclamo.
	2. Notificar este acuerdo al señor XXX, apoderado especial de la señora XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente