**ACUERDO N.° E-2057-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día catorce de noviembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diez de enero de este año, la señora XXX conocida por XXX, usuaria 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 DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.26) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-0235-2022-CAU, de fecha ocho de febrero del presente año, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo 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 catorce y quince de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiocho de febrero del presente año.

El día uno 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 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:

* Histórico de lecturas y consumos.
* Informe técnico; y,
* Fotografías vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0193-CAU-22, de fecha tres de marzo 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.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0504-2022-CAU, de fecha diez 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 quince y dieciséis de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecinueve y veinte de abril del mismo año.

El día veintitrés de marzo del presente año, la señora XXX presentó un escrito expresando diversos argumentos vinculados a su desacuerdo con la presunta condición irregular en el suministro eléctrico y detalló que el consumo de energía ha disminuido desde la sustitución del equipo de medición. Anexo al escrito dos fotografías e imágenes de facturas de los meses de enero a marzo de 2022.

El día veinticuatro 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.

* 1. **Informes técnicos**

Mediante el acuerdo N.° E-0715-2022-CAU, de fecha seis de abril 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 veinte y veintiuno del mismo mes y año, respectivamente.

El día cinco de mayo de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual expresó que el día cuatro de mayo de este año realizó una nueva visita técnica al suministro para determinar hacia donde se dirigía la línea adicional, por lo que adjuntó de forma magnética 5 fotografías y un vídeo.

Por medio de memorando de fecha nueve de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0146-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 eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional tomada desde la red de distribución en baja tensión”; 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 referente a las condiciones encontradas al momento de la inspección por parte de la sociedad AES CLESA, argumentando que el conductor de color negro tipo THHN se encontraba conectado en la red de distribución propiedad de la empresa distribuidora; sin embargo, las imágenes no muestran de manera fehacientemente que el conductor ingresara a la vivienda de la señora XXX, ya que no se indica su trayectoria ni la carga que estaba siendo abastecida por ésta.

Asimismo, la empresa distribuidora no tomó lecturas simultaneas de la corriente demanda en la línea adicional y la corriente que retornaba por el neutro del equipo de medición del referido suministro, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que el conductor estaba vinculado con las instalaciones eléctricas de la usuaria.

Además, en la siguiente fotografía se advierte que existía una conexión eléctrica dirigida hacia la casa vecina que no fue efectuada por la señora XXX y de la cual la empresa distribuidora no hace mención en su informe, por lo que se establece que dicha condición no es imputable a la usuaria.

Cabe destacar que la presunta condición irregular fue encontrada en un costado de la entrada del inmueble objeto de análisis, en una acometida eléctrica aérea que suministra al medidor **n.° XXX**, el cual está instalado en la pared de la propiedad vecina al lado oriente del inmueble en estudio. (…)

Además, durante la inspección realizada por el CAU, no se encontró evidencia del conductor utilizado para la supuesta línea directa fuera de medición, y debido a que la empresa distribuidora reubicó el medidor y cambió la acometida de servicio, no se cuentan con los suficientes elementos para determinar que la condición irregular existiera en el suministro, la cual posiblemente era ocasionada por un tercero, ya que la señora XXX desconocía de la existencia de la supuesta condición irregular; además, mediante el análisis del histórico de consumo es evidente que no se benefició de dicha condición. (...)

(…) de conformidad al histórico de consumo mostrado en la gráfica n.° 1, se establece que no existe una diferencia considerable entre los consumos antes y después de la corrección de la presunta condición irregular; destacándose el hecho que según comentó la señora XXX, mediante el escrito presentado, que desde que AES CLESA reubicó el medidor al poste su consumo ha disminuido, recalcando que ha mantenido el mismo patrón de uso de los artefactos eléctricos instalados en la vivienda.

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 señora XXX.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA que, según su posición se evidencia en la fotografía e imagen n.° 1, provocara una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria, lo anterior según el examen realizado por el CAU presentado en las fotografías n.° 2 y 3 y la tabla n.° 1.

Por tanto, de conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de una energía consumida y no facturada por la cantidad de **doscientos cincuenta y uno 26/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 251.26), IVA incluido**, equivalente a **983 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de junio al 13 de diciembre de 2021. […]

Argumentos de la usuaria

(…) la usuaria adjuntó diversas pruebas con las que pretende demostrar que el conductor de la presunta condición irregular que le imputa la sociedad AES CLESA no está relacionado con sus instalaciones eléctricas, si no con las del inmueble contiguo, así como también remitió diversas fotografías y copia de sus facturas, de los meses siguientes a la corrección de la presunta condición irregular.

Cabe mencionar que la usuaria manifiesta que su consumo de energía eléctrica después de corregir la presunta condición irregular es un poco menor al histórico de consumo de los últimos 12 meses, pese a que la sociedad AES CLESA realizó la reubicación del medidor al poste y colocándole un sistema de medidor antihurto. (…)

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. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende recuperar por la cantidad de **doscientos cincuenta y uno 26/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 251.26)**, IVA incluido,en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente a **983 kWh**, asociada al período comprendido entre el 16 de junio al 13 de diciembre de 2021. […]

Mediante el acuerdo N.° E-1080-2022-CAU, de fecha treinta y uno de mayo de este año, esta Superintendencia considerando que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó pruebas adicionales y nuevas para respaldar la existencia de la condición atribuida a la usuaria, comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual determinara la procedencia o no de los argumentos planteados por la distribuidora en el escrito de fecha cinco de mayo del presente año.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día tres de junio del mismo año.

Por medio de memorando de fecha veintisiete de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0217-CAU-22, estableciendo lo siguiente:

[…] **3.** **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA SOCIEDAD AES CLESA EN EL ESCRITO DEL 5 DE MAYO DE 2022**

En el escrito del 5 de mayo de 2022, la sociedad AES CLESA expresó lo siguiente:

*“(…)*

*III) Que a fin de cumplir con lo requerido en la parte resolutiva del acuerdo mi presentada manifiesta que se realizó una nueva visita el día 4 de mayo al suministro identificado con el NIC XXX para determinar hacia donde se dirigía la línea adicional por lo que se adjunta fotografías y video como evidencia.*

*(…)”*

Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA el 5 de mayo de 2022, 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 eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional tomada desde la red de distribución en baja tensión”; 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 realizar una segunda inspección al suministro en estudio, argumentando que la línea fuera de medición que se encontraba conectada a la red de distribución se dirigía hacia el interior de la vivienda de la señora XXX, advirtiéndose que las imágenes no muestran de manera fehacientemente los vestigios de la presunta condición irregular mencionada, únicamente se visualiza la trayectoria actual de la acometida eléctrica de servicio.

Asimismo, la empresa distribuidora presentó un video de 27 segundos, describiendo las condiciones actuales del servicio, en el que el personal de la sociedad AES CLESA manifiesta lo siguiente:

*“Allá está la acometida y el medidor está blindado, entra ahí, y ahí podemos ver que la acometida va hacia adentro de aquella casa color celeste que es de este portón café*”

Sobre este punto, cabe destacar que la sociedad AES CLESA tampoco demuestra de forma contundente que la condición irregular sea imputable a la usuaria, ya que la vaga descripción narrada por el personal técnico de ésta, no abona sustancialmente a que el CAU considere tomar en cuenta como evidencia relevante para la modificación de lo resuelto en el informe técnico **IT-0146-CAU-22**, debido a que únicamente se narran las condiciones actuales del suministro, sin vincularlas con las encontradas el 14 de diciembre de 2021, fecha en la que se corrigió la presunta condición irregular.

En ese contexto, el CAU fundamentó su análisis sobre la base de la información presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, tales como fotografías, registros del historial del consumo demandado, entre otros, es decir la investigación y su dictamen ha partido de los hechos o pruebas obtenidas durante el proceso de investigación efectuado, con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo **N.° 283-E-2011** y, no fue efectuado con base en supuestos, análisis subjetivos o de presunciones.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta a los argumentos presentados por AES CLESA en el escrito del 5 de mayo del presente año, el CAU determina que la empresa distribuidora no ha presentado evidencias o elementos técnicos por los que se deba modificar lo establecido en el informe técnico N.° IT-0146-CAU-22.

CONCLUSIONES

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas por las partes, fotografías, los registros del historial del consumo demandado en el suministro, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen ha partido de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo **N.° 283-E-2011**.
2. Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta a los argumentos presentados por la sociedad AES CLESA en el escrito del 5 de mayo del presente año, el CAU determinó que la empresa distribuidora no ha presentado evidencias o elementos técnicos por los que se deba modificar lo establecido en el informe técnico **IT-0146-CAU-22** que rindió a la Superintendencia. **[…]”**
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1874-2022-CAU, de fecha cuatro de octubre del presente año, se remitió a las partes copia de los informes técnicos N.° IT-0146-CAU-22 e IT-0217-CAU-22 rendidos 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 siete de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiséis de octubre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que procederá con la anulación de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.26) determinada por el CAU en los informes técnicos N.° IT-0146-CAU-22 e IT-0217-CAU-22. Por su parte, la usuaria 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 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-0146-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 eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional tomada desde la red de distribución en baja tensión”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (…)

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 señora XXX. […]”

El CAU en el informe técnico N.° IT-0217-CAU-22 estableció lo siguiente:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA el 5 de mayo de 2022, 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 eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional tomada desde la red de distribución en baja tensión”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (…)

Sobre este punto, cabe destacar que la sociedad AES CLESA tampoco demuestra de forma contundente que la condición irregular sea imputable a la usuaria, ya que la vaga descripción narrada por el personal técnico de ésta, no abona sustancialmente a que el CAU considere tomar en cuenta como evidencia relevante para la modificación de lo resuelto en el informe técnico **IT-0146-CAU-22**, debido a que únicamente se narran las condiciones actuales del suministro, sin vincularlas con las encontradas el 14 de diciembre de 2021, fecha en la que se corrigió la presunta condición irregular. (…)

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta a los argumentos presentados por AES CLESA en el escrito del 5 de mayo del presente año, el CAU determina que la empresa distribuidora no ha presentado evidencias o elementos técnicos por los que se deba modificar lo establecido en el informe técnico N.° IT-0146-CAU-22. **[…]**

Respecto a las pruebas y argumentos expresados por la usuaria, el CAU en el informe técnico N.° IT-0146-CAU-22 indicó lo siguiente:

(…) la usuaria adjuntó diversas pruebas con las que pretende demostrar que el conductor de la presunta condición irregular que le imputa la sociedad AES CLESA no está relacionado con sus instalaciones eléctricas, si no con las del inmueble contiguo, así como también remitió diversas fotografías y copia de sus facturas, de los meses siguientes a la corrección de la presunta condición irregular.

Cabe mencionar que la usuaria manifiesta que su consumo de energía eléctrica después de corregir la presunta condición irregular es un poco menor al histórico de consumo de los últimos 12 meses, pese a que la sociedad AES CLESA realizó la reubicación del medidor al poste y colocándole un sistema de medidor antihurto. (…)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en los informes técnicos N.° IT-0146-CAU-22 e IT-0217-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 DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.26) IVA incluido.

* 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 a la usuaria, 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, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en los informes técnicos N.° IT-0146-CAU-22 e IT-0217-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 los informes técnicos N.° IT-0146-CAU-22 e IT-0217-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 DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.26) 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.

1. **EXTENSIÓN DE HORARIO LABORAL**

La LPA, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

El tres de noviembre de dos mil veintidós esta Superintendencia emitió el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, a través del cual se resolvió extender el horario de atención de 7:30 a 17:30 del catorce al veintitrés de noviembre de este año, a fin de compensar y no tomar como hábil el viernes treinta de diciembre de dos mil veintidós.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de 7:30 a 17:30 desde el catorce al veintitrés de noviembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día treinta de diciembre de dos mil veintidós.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y los informes técnicos N.° IT-0146-CAU-22 e IT-0217-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 conocida por XXX por la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.26) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.
3. Hacer saber a las partes que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de 7:30 a 17:30 desde el catorce al veintitrés de noviembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día treinta de diciembre de dos mil veintidós.
4. Notificar este acuerdo a la señora XXX, conocida por XXX, y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente