**ACUERDO N.° E-2077-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día diecisiete de noviembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día nueve de junio de este año, la señora 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 QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 546.26) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), 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**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-1269-2022-CAU, de fecha veintiuno de junio de este año, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinticuatro del mismo mes y año, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día ocho de julio del mismo año.

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

* Históricos de consumo.
* Históricos de lecturas.
* Órdenes de servicio.
* Incidencias.
* Fotografías.
* Informe técnico.

Mediante el memorando N.° M-0706-CAU-22, de fecha trece de julio este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1497-2022-CAU, de fecha veinticinco de julio 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, 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. Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiocho y veintinueve del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días uno y dos de septiembre del mismo año.

1. **Apertura a pruebas**

El día uno de septiembre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas con anterioridad.  Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0366-CAU-22 en el que realizó un análisis, entre otros, 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 condición en el suministro

[…] 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 el equipo de medición **n.° XXX** que, según su criterio, consistió en “medidor con indicios de haber sido manipulado”; 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, destacándose el hecho que las imágenes de la toma de lecturas de corriente instantánea presentadas por ésta como evidencia de la presunta condición irregular, fueron tomadas aproximadamente una hora después de haber sustituido el equipo de medición, es decir, cuando la presunta condición ya había sido corregida, además, debido al ángulo de las fotografías, no es posible determinar en qué conductor fueron tomadas estas mediciones, sin embargo, si puede apreciarse que fueron tomadas fuera de la vivienda de la usuaria, en el poste de la red de distribución donde se reubicó el medidor ubicado a unos 20 metros de distancia de la vivienda de la usuaria (…)

Sin embargo, al verificar los distintos electrodomésticos que son utilizados en el inmueble y las corrientes instantáneas medidas, se establece que son congruentes con los consumos facturados luego de sustituir el medidor, ya que según se detalló en la imagen n.° 3, éste sólo registraba los consumos con un **48.24%** de exactitud, lo cual pudo ser provocado por desperfectos propios del medidor debido a su antigüedad.

Sobre este punto, la sociedad AES CLESA argumenta que el medidor no contaba con sello en la tapadera de vidrio, lo que, según su criterio, indicaría que fue abierto por terceros y que la variación en los consumos se debió a una condición imputable a la usuaria.

No obstante, es preciso considerar que en el Procedimiento contenido en el Acuerdo **N.° 283-E-2011** define una condición irregular como un estado excepcional que presenta el suministro de energía eléctrica cuando, entre otros: “Se haya realizado alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, rotura, cambio o desaparición de sellos sin autorización, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor con el objeto de impedir el correcto registro del consumo de energía eléctrica”, es decir, es indispensable demostrar que tipo de manipulación sufrió el medidor para poder imputarle la condición a la usuaria.

Por lo tanto, cabe advertir que si bien la empresa distribuidora pudo demostrar que el equipo de medición **n.° XXX** estaba registrando los consumos con un porcentaje de exactitud menor al requerido por las normativas vigentes, no pudo demostrar la manipulación de éste, pues tal y como se observa en las imágenes n.° 1 y 3, el medidor presentaba suciedad debida a las condiciones ambientales, así como el hecho que por su antigüedad presentara desgaste de sus elementos internos, pues había sido instalado en enero del año 1998, lo que pudo haber provocado también que el sello se deteriorara o se desprendiera involuntariamente.

Además, la sociedad AES CLESA tampoco presentó otro tipo de pruebas tales como imágenes del interior del equipo de medición, verificación de sus componentes mecánicos o alguna manipulación interna especifica imputable a la usuaria.

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 a la usuaria, debido a que no demostró que el problema en el registro del medidor **n.° XXX** se debiera a una alteración interna del medidor, aunado al hecho que las lecturas de corriente instantánea presentadas fueron tomadas después de haber sustituido el citado medidor.

No obstante, 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 2022, 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 2022, 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, la usuaria 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. […]

Argumentos de la usuaria

(…) En su reclamo, la señora XXX exponía una serie de argumentos que se desarrollan a continuación:

“Cuando a nosotros se nos cambió el contador, se dice que se encontró abierto, algo que nosotros no sabíamos ya que el medidor era muy viejo y nosotros no vivíamos aquí. Justo cuando se nos cambió una hermana de USA, había venido a visitarnos ‘se adjunta pruebas’, y ella mantiene su cuarto aire acondicionado y ducha caliente la cual hizo que ese mes se disparara la corriente por lo que ellos ‘CLESA’, ha tomado como que nosotros habíamos arreglado el contador, sin ni siquiera haber hecho una inspección, y este mes de mayo ya sin consumir esa misma cantidad de energía, ósea, sin encender aire acondicionado ni ducha ha vuelto a salir lo mismo lo cual no es lógico y nos han puesto una multa injusta a nuestro ver porque no somos responsables de eso, les adjuntamos todas las pruebas necesarias”.

Al respecto, es pertinente aclarar que si bien la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria, al haberse comprobado técnicamente que el equipo de medición estaba registrando con una exactitud menor al 98 %, es la responsable de cancelar la energía consumida y no registrada que no fue cobrada por un período máximo de dos meses , lo cual se evidencia con el aumento en los consumos después del cambio del equipo de medición lo que concuerda con la capacidad de los equipos eléctricos instalados en el inmueble.

Además, se reitera que el cobro no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final debido al bajo porcentaje de exactitud en el registro del equipo de medición instalado.

Por otra parte, con respecto al aumento de los consumos que argumenta la usuaria, se advierte que el medidor **n.° XXX** solamente estaba registrando los consumos con un **48.24 %** de exactitud, debido a desperfectos internos en el mismo, de conformidad a la prueba de verificación de exactitud efectuada por la sociedad AES CLESA, razón por lo cual los consumos aumentaron súbitamente al sustituirse el citado medidor (…)

Determinación de la Energía Consumida y no facturada

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 11 de febrero al 12 de abril de 2022, 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 obtenido del **porcentaje de desviación de la exactitud del medidor** **n.° XXX**, el cual corresponde a un consumo sin facturar de **49.76 %**, calculado con base en el valor del registro promedio obtenido en la prueba de exactitud realizada por la empresa distribuidora el 18 de mayo de 2022, y el mínimo porcentaje requerido para un desempeño aceptable de los medidores que, para medidores electromecánicos y de pequeñas demandas, es del **98 %**, de conformidad al artículo 39 de la Metodología para el Control de los Equipos de Medición.

Cabe señalar que dicho método difiere de los seis meses establecidos por la normativa para el cálculo de recuperación por problemas o desperfectos en los equipos de medición, establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2022, debido a que, por la condición de desviación en el registro de exactitud del medidor, relacionada a un progresivo deterioro de sus elementos internos, no es posible obtener seis meses consecutivos previos que sean representativos de la carga real del inmueble, así como el hecho que luego del cambio de medidor sólo se cuentan con cuatro ciclos de facturación completos.

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**, relacionada con la energía máxima que puede recuperarse por existir desperfectos o problemas en el equipo de medición, que en este caso equivale a **529 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **ciento cuarenta y cinco 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 145.12), 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 2022.
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 cuarenta y seis 26/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 546.26), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **2,011 kWh**, asociado al período comprendido entre el 14 de octubre de 2021 al 12 de abril de 2022.
4. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **ciento cuarenta y cinco 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 145.12), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada por existir desperfecto o problemas en el equipo de medición, correspondiente a la cantidad de **529 kWh**, asociado al período comprendido entre el 11 de febrero al 12 de abril de 2022.

Por tanto, la sociedad AES CLESA cobraría en exceso la cantidad de **cuatrocientos uno 14/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 401.14), IVA incluido**. […]”.

1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1497-2022-CAU, de fecha veinticinco de julio de este 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-0366-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.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día seis de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinte del mismo mes y año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, las partes no hicieron uso de su derecho de defensa.

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 dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitido el correcto registro de la energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. En los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

**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**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, el CAU en el informe técnico N.° IT-0366-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Por lo tanto, cabe advertir que si bien la empresa distribuidora pudo demostrar que el equipo de medición **n.° XXX** estaba registrando los consumos con un porcentaje de exactitud menor al requerido por las normativas vigentes, no pudo demostrar la manipulación de éste, pues tal y como se observa en las imágenes n.° 1 y 3, el medidor presentaba suciedad debida a las condiciones ambientales, así como el hecho que por su antigüedad presentara desgaste de sus elementos internos, pues había sido instalado en enero del año 1998, lo que pudo haber provocado también que el sello se deteriorara o se desprendiera involuntariamente.

Además, la sociedad AES CLESA tampoco presentó otro tipo de pruebas tales como imágenes del interior del equipo de medición, verificación de sus componentes mecánicos o alguna manipulación interna especifica imputable a la usuaria.

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 a la usuaria, debido a que no demostró que el problema en el registro del medidor **n.° XXX** se debiera a una alteración interna del medidor, aunado al hecho que las lecturas de corriente instantánea presentadas fueron tomadas después de haber sustituido el citado medidor.

No obstante, 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 cuanto a los argumentos de la señora XXX, el CAU indicó lo siguiente:

(…) Al respecto, es pertinente aclarar que si bien la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria, al haberse comprobado técnicamente que el equipo de medición estaba registrando con una exactitud menor al 98 %, es la responsable de cancelar la energía consumida y no registrada que no fue cobrada por un período máximo de dos meses , lo cual se evidencia con el aumento en los consumos después del cambio del equipo de medición lo que concuerda con la capacidad de los equipos eléctricos instalados en el inmueble.

Además, se reitera que el cobro no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final debido al bajo porcentaje de exactitud en el registro del equipo de medición instalado.

Por otra parte, con respecto al aumento de los consumos que argumenta la usuaria, se advierte que el medidor **n.° XXX** solamente estaba registrando los consumos con un **48.24 %** de exactitud, debido a desperfectos internos en el mismo, de conformidad a la prueba de verificación de exactitud efectuada por la sociedad AES CLESA, razón por lo cual los consumos aumentaron súbitamente al sustituirse el citado medidor (…)

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, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

Debido a lo anterior, el CAU indicó 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 2022.

**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 porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.° XXX con desperfectos equivalente al 49.76%.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el once de febrero y el doce de abril de este año.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA Y CINCO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 145.12) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**2.2. 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 distribuidora como la usuaria, 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 las partes, 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 en el suministro 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 al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0366-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó que el equipo de medición 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 CIENTO CUARENTA Y CINCO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 145.12) 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., aplicable para el año 2022.

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 Ley de Procedimientos Administrativos, 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 el informe técnico N.° IT-0366-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 CUARENTA Y SEIS 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 546.26) 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 CIENTO CUARENTA Y CINCO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 145.12) 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 2022.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0366-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

1. 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.
2. 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