**ACUERDO N.° E-2231-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día diecinueve de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días veintidós y veintitrés de mayo del presente año, el señor XXX, usuario de los suministros de energía eléctrica identificados con los NIC XXX y XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de las cantidades de MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,468.44) IVA incluido; y MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,489.66) IVA incluido, respectivamente, por la presunta existencia de condiciones irregulares que afectaron 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-1161-2022-CAU, de fecha ocho de junio 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.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día once de junio de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El día cinco 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 adjuntó informe técnico y pruebas documentales para evidenciar la existencia de una condición irregular y la procedencia del cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0685-CAU-22, de fecha cinco de julio de este año, el CAU estableció que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-1455-2022-CAU, de fecha quince 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 al usuario que afectó los suministros identificados con los NIC XXX y 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 remitirse 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 mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veinte y veintiuno de julio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden los días veinticuatro y veinticinco de agosto del mismo año.

Consta en el expediente administrativo, que las partes no hicieron uso del derecho otorgado.

* 1. **Informe técnico**

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

Históricos de consumo:

XXX

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se ha extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en los suministros bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que, como consecuencia llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio del **NIC XXX** que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición”;
2. Existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio del **NIC XXX** que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición”;

Condiciones que impidieron el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en los citados servicios, siendo estas imágenes las siguientes:

XXX

De lo evidenciado en las imágenes anteriores cabe destacar que la sociedad AES CLESA tomó como la fecha en que se corrigió la irregularidad para el cálculo de recuperación de Energía No Registrada el 14 de abril de 2022, sin embargo, tanto en el informe, como en el acta de irregulares **n.° XXX** y las propiedades de las fotografías proporcionadas, consta que la fecha de la detección de la condición irregular fue el 14 de marzo de 2022 (…).

Además, cabe destacar que en el informe presentado por la empresa distribuidora, ésta manifiesta que no pudo ejecutar el censo de carga instalada por no tener acceso a toda la propiedad, sin embargo, esto no concuerda con las pruebas presentadas, ya que constan en una serie de fotografías tomadas por la sociedad AES CLESA los distintos equipos del inmueble, como lo son cámaras refrigerantes, refrigeradoras, lavadora, entre otros, así como incluso fotografías de las actividades que se realizan dentro de la vivienda, como lo son la confección de calzado.

(…) Asimismo, se advierte que las imágenes de la condición irregular para ambos suministros corresponden a la misma línea directa, la cual se componía de dos conductores por ser a un nivel de tensión de **240 voltios**, siendo que la empresa distribuidora le atribuyó el uso de la fase “A” al **NIC XXX** y la fase “B” al **NIC XXX**.

En consecuencia, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con la información obtenida mediante inspección técnica realizada a los suministros en referencia el 9 de junio de 2022, en la que se determinó que el inmueble tiene instalados tres medidores con su correspondiente contrato de energía eléctrica, y que son abastecidos por una acometida eléctrica común a **240 voltios**, cuyo uso se describe a continuación:

* **NIC XXX**, al cual la empresa distribuidora le imputa una condición irregular con base en una lectura instantánea de corriente de **13.78 amperios** en una de las fases de la línea directa. Es un servicio a **240 voltios**, el cual es utilizado para algunos de los equipos de una tienda que hay en la vivienda: 1 cámara para bebidas, 1 freezer, 1 secadora sin uso y una refrigeradora de uso residencial. En inspección técnica, el CAU midió en este servicio una corriente promedio de **0.34 amperios** en la fase A y de **4.81 amperios** en la fase B.
* **NIC XXX**, al cual la empresa distribuidora le imputa una condición irregular con base a una lectura instantánea de corriente de **13.98 amperios.** Es un servicio a **120 voltios**, el cual es utilizado para la carga residencial de los habitantes: luminarias, equipo de sonido, televisores, ventilador, caja de cable, licuadora y oasis. En inspección técnica, el CAU midió en este servicio una corriente promedio de **0.23 amperios** en la fase.
* **NIC XXX**, al cual la empresa distribuidora no le imputa ninguna condición y del que no da detalles de haber inspeccionado en el informe presentado**.** Es un servicio a **120 voltios**, que es utilizado para algunos equipos de la tienda, la residencia de una persona mayor y un taller artesanal de confección de calzado: luminarias, televisor, cámara refrigerante para bebidas, cámara refrigerante para paletas, lavadora, soldador, esmeril. En inspección técnica, el CAU midió en este servicio una corriente promedio de **5.94 amperios** en la fase.

XXX

(…) De la imagen anterior se observa que las demandas promedio combinadas de todos los servicios son muy inferiores a los **13.98** y **13.78 amperios** utilizados por la empresa distribuidora en su cálculo de recuperación y que la sociedad AES CLESA le atribuye una fase fuera de medición a dos de los suministros mencionados anteriormente.

Dichas demandas fueron obtenidas de la medición de la corriente instantánea en cada una de las fases de la línea adicional, destacándose que a pesar que se obtuvo evidencia fotográfica de los equipos eléctricos encontrados en el inmueble, no se dio seguimiento a la trayectoria de la línea adicional para determinar de forma contundente cuales de ellos eran abastecidos por ésta, para poderle atribuir el factor de uso de **18 horas diarias** utilizado en su cálculo de recuperación, indicios de la poca precisión del parámetro utilizado por la empresa distribuidora para representar la carga que se dejó de registrar en el inmueble, ya que no fundamentó por qué debería utilizarse una medición de carga pico en el inmueble como uso continuo de la condición alegada.

Además, se reitera que el proyectado de consumo con base en las corrientes instantáneas no es un método preciso para determinar la energía a recuperar, ya que con estas se mide la **potencia aparente** de la carga, es decir, el producto de la tensión por la corriente, mientras que el equipo de medición del servicio sólo registra la **potencia real** de la carga, equivalente al producto de la tensión por la corriente por el factor de potencia.

Cabe destacar que, para cargas residenciales, debido a que los usuarios no suelen tener etapas de compensación de reactivos, el factor de potencia puede llegar a rondar valores de 0.70, para equipos de refrigeración, ventiladores o dispositivos electrónicos, es decir, que la corriente real que verdaderamente contribuye a la energía registrada en el suministro por lo general es un 30% inferior a las lecturas instantáneas que son registradas con un amperímetro, además, la corriente demandada por los equipos no es estática, ya que varía a lo largo del tiempo conforme al ciclo de trabajo y forma de utilización de la carga, lo que constituye un indicador de la poca precisión del método utilizado por la empresa distribuidora.

Es por ello por lo que, con el propósito de profundizar en el estudio de la carga demanda en el inmueble, el personal del CAU instaló un equipo analizador de redes marca Dranetz, modelo PowerVisa, en la acometida eléctrica común, instalación que duró un período de 7 días calendario, comprendidos entre las 14:20 horas del 14 de julio hasta las 14:50 horas del 21 de julio de 2022 (…).

De la gráfica anterior se obtiene que la corriente máxima de todo el inmueble (los tres suministros incluidos) fue de **21 amperios**, la cual se obtuvo en un solo punto a las 17:30 del 15 de julio de 2022, la cual es muy inferior a los **27.76 amperios** que pretende recuperar por un período de **18 horas continuas** la sociedad AES CLESA, además, se comprobó el efecto descrito en los párrafos anteriores, ya que si a estos **21 amperios** se les multiplica por la tensión nominal de **120 voltios**, como hace la empresa distribuidora en su método, la potencia hubiese sido de **2.52 kW**, sin embargo, la potencia real medida en dicho punto fue de **1.59 kW** (casi un kW menos que la potencia aparente), reiterándose que ésta potencia corresponde a la demanda de todo el inmueble en la acometida eléctrica común, y no sólo a un servicio o equipo en específico, lo que refuerza el hecho que no es representativo utilizar las corrientes instantáneas como método de cálculo directo de la energía a recuperar.

Cabe señalar que en las mediciones antes citadas, obtenidas con el equipo analizador del CAU, el factor de potencia promedio fue de **0.62**, además, la potencia máxima registrada en la acometida eléctrica común que abastece a los tres servicios del inmueble durante la medición fue de **1.79 kW**, la cual se registró el 18 de julio de 2022 a las 17:10 horas con una demanda de **19.45 amperios**, es decir, la potencia máxima no siempre se correlaciona con la demanda instantánea máxima que se pueda medir en un momento dado, ya que es necesario tomar en cuenta, como ya se mencionó antes, el tipo de cargas (inductivas, capacitivas, etc.) que requieren dicha corriente para poder calcular la energía que fue consumida en ese instante.

Además, en la gráfica n.° 4 se muestra el patrón de consumos de los tres suministros del inmueble bajo estudio, agrupados en la misma vivienda, observándose que luego de corregir la condición irregular, el **NIC XXX** no presenta variación significativa al alza, como sí lo hacen el **NIC XXX** y el **NIC XXX**, siendo que de este último la empresa distribuidora no describe que se estuviera beneficiando de la condición (…).

De lo anterior, se obtienen las siguientes conclusiones fundamentales para nuestro estudio:

* Las instalaciones eléctricas del **NIC XXX**, utilizado para la carga de uso residencial, no están relacionadas con la condición irregular, ya que no presentan variación en el consumo luego de corregir la condición, ya que es un servicio a **120** voltios, así como también el hecho que las pruebas fotográficas presentadas por la empresa distribuidora no indican relación con las instalaciones eléctricas de dicho servicio, pues corresponde a una misma condición (línea adicional a **240 voltios**), no a dos situaciones distintas.
* El aumento en los consumos del **NIC XXX** no es concluyente para determinar que la condición irregular atribuible al **NIC XXX** deba trasladarse a éste, pues el aumento podría deberse a que el usuario trasladó parte de la carga de la condición irregular a dicho suministro al comenzar a registrarse en el inmueble toda la carga real, debido a las particularidades de la instalación eléctrica interna de la vivienda, pero si es un indicador fehaciente de que no toda la energía consumida en el inmueble era registrada por el equipo de medición.
* Por tanto, en vista que el **NIC XXX** es el único de los tres que es servido a una tensión de **240 voltios**, todo indica que la condición irregular, que conformaba una única instalación adicional, pero al nivel de tensión mencionado, es a la que realmente debe atribuírsele la totalidad de la energía no registrada debido al tipo de la condición irregular (dos fases), ya que su uso es capaz de suplir parte de la carga tanto de la tienda como de la zapatería, así como los equipos a **240 voltios**.

En consideración con lo anterior, en la inspección técnica antes mencionada, el personal del CAU realizó el censo de carga eléctrica del inmueble, tomando en cuenta la carga relacionada a las instalaciones internas del inmueble y el uso que el usuario les da a éstos para las actividades correspondientes a la tienda y la zapatería, a fin de obtener un dato más congruente del patrón de consumo del suministro para calcular la energía que no fue registrada.

XXX

Como resultado del levantamiento del censo de carga eléctrica, se calculó el consumo promedio mensual estimado del inmueble, que corresponde a **579 kWh**, el cual se realizó tomando en consideración la cantidad de equipos eléctricos encontrados en la vivienda, las horas de uso promedio de éstos y las características eléctricas (potencia) determinadas por el fabricante de los aparatos, estableciendo que dicho consumo puede variar de acuerdo con el uso que cada uno de los usuarios dé a los artefactos eléctricos pero que, sin embargo, este constituye un dato de referencia clave para nuestro estudio, ya que éste es congruente con los consumos facturados en el primer ciclo de facturación completo luego de la detección de la condición irregular en conjunto de los **NIC XXX** y **XXX**, por un valor de **500 kWh** (315 kWh más 185 kWh), como se puede observar en la Gráfica n.° 4 mostrada anteriormente, estableciéndose que este último valor es el más representativo del consumo real del inmueble, pues cubriría el efecto de un presunto traslado de carga al interior del inmueble.

Por ello, el CAU concluye que es más precisa la representación de los consumos obtenidos del censo de carga, pues toma en consideración tanto el comportamiento de las corrientes promedio medidas por el CAU y el efecto que produce la corriente pico medida por la empresa distribuidora.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro identificado con el **NIC XXX** existió una condición irregular imputable al usuario, que consistió en una línea adicional a **240 voltios**.

Además, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que haya habido alguna otra condición irregular, que pueda atribuirse al **NIC XXX**, ya que el histórico de consumos de este suministro se ha mantenido estable luego de corregir la condición, así como tampoco presentó pruebas de que la carga abastecida por la línea adicional a **240 voltios** atribuida al **NIC XXX** estuviera asociada también a este servicio.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga puntual que estaba siendo alimentada por la línea adicional, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que el conductor estaba conectado en la acometida eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA (fuente), y el hecho que ésta tenía una trayectoria hacia un tablero en el interior de la vivienda, además del aumento en los consumos luego de la corrección de la condición, por lo que se concluye que estaban disponibles para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° XXX** instalado en el servicio identificado con el **NIC XXX**

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.° 1 y 3, así como en el aumento de los consumos en el **NIC XXX** luego de la corrección de la condición irregular detallados en las gráficas n.° 2 y 4.

Recálculo efectuado por el CAU:

De conformidad con lo determinado en el procedimiento contenido en el acuerdo **N.° 283-E-2011**, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal i) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El **censo de carga instalada** en el inmueble de los suministros identificados con **NIC XXX** y **XXX**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **579 kWh**.
* El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 15 de septiembre de 2021 al 14 de marzo de 2022.
* En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **505 kWh** en los **NIC XXX** y **XXX**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponden a un consumo de **2,968 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **setecientos sesenta y cinco 33/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 765.33), IVA incluido** (…).

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXX**, que consistía en una línea adicional a 240 voltios fuera de medición, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. Sin embargo, las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables para demostrar 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, en tanto que la condición descrita en el literal anterior correspondía en su totalidad al servicio **NIC XXX**.
3. Por tanto, se determinó que no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA ha facturado en el suministro identificado con el **NIC XXX** en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **mil cuatrocientos ochenta y nueve 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,489.66), IVA incluido,** equivalente a **5,435 kWh**, asociada al período comprendido del 16 de octubre de 2021 al 14 de abril de 2022.
4. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar al **NIC XXX** en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad **mil cuatrocientos sesenta y ocho 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,468.44), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **5,358 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de octubre de 2021 al 14 de abril de 2022.
5. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar en el suministro identificado con el NIC XXX la cantidad de **setecientos sesenta y cinco 33/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 765.33), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **2,968 kWh**,correspondiente al período de recuperación comprendido del 15 de septiembre de 2021 al 14 de marzo de 2022, **más los respectivos intereses,** de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente. En el anexo de este informe se detalla la hoja de recálculo efectuada.
6. La sociedad AES CLESA deberá anular los documentos de cobro y emitir un nuevo documento por la cantidad determinada por el CAU […].
	1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1455-2022-CAU, los días veintisiete y veintinueve de septiembre de este año, se remitió al usuario y a la distribuidora, respectivamente, copia del informe técnico N.° XXX 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 plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días once y trece de octubre del presente año.

El día once de octubre de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no procedería con el cálculo realizado con base al informe técnico N.° XXX rendido por el CAU por las razones siguientes:

* El inmueble donde se encuentran ubicados los suministros identificados con los NIC XXX y XXX, está destinado para el funcionamiento de:
1. Tienda (con cámara refrigerante, refrigerador y lavadora).
2. Vivienda.
3. Taller de zapatos.
* La corriente medida en la línea fuera de medición es acorde al uso de los equipos eléctricos que se encuentran en el inmueble.
* El usuario tiene acceso a trasladar los equipos eléctricos de un suministro a otro.
* Se comprobó fehacientemente que la condición irregular encontrada correspondía a los dos suministros antes relacionados.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, el usuario no hizo 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 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 los suministros identificados con los NIC XXX y XXX**

El CAU en el informe técnico N.° XXX, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se ha extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en los suministros bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que, como consecuencia llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio del **NIC XXX** que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición”;
2. Existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio del **NIC XXX** que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición” (…).

(…) Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro identificado con el **NIC XXX** existió una condición irregular imputable al usuario, que consistió en una línea adicional a **240 voltios**.

Además, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que haya habido alguna otra condición irregular, que pueda atribuirse al **NIC XXX**, ya que el histórico de consumos de este suministro se ha mantenido estable luego de corregir la condición, así como tampoco presentó pruebas de que la carga abastecida por la línea adicional a **240 voltios** atribuida al **NIC XXX** estuviera asociada también a este servicio.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga puntual que estaba siendo alimentada por la línea adicional, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que el conductor estaba conectado en la acometida eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA (fuente), y el hecho que ésta tenía una trayectoria hacia un tablero en el interior de la vivienda, además del aumento en los consumos luego de la corrección de la condición, por lo que se concluye que estaban disponibles para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° XXX** instalado en el servicio identificado con el **NIC XXX**

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.° 1 y 3, así como en el aumento de los consumos en el **NIC XXX** luego de la corrección de la condición irregular detallados en las gráficas n.° 2 y 4 […]”.

En cuanto al señor XXX, cabe aclarar que no presentó documentación adicional para ser analizada.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° XXX que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, consistente en una línea directa conectada fuera de medición, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2022 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Respecto al suministro identificado con el NIC XXX, el CAU concluyó en el informe técnico N.° XXX que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, por las razones siguientes:

* El suministro no presentó variación de consumo después de la corrección de la condición irregular.
* El voltaje correspondiente al suministro es de 120 y la línea adición fuera de medición encontrada era de 240 voltios, (correspondiente al suministro con NIC XXX); por dicha razón es técnicamente imposible que el suministro con NIC XXX, haya abastecido el consumo de energía a equipos eléctricos con un voltaje mayor a la capacidad del equipo de medición.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar** **en el suministro identificado con el NIC XXX.**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en la carga no medida, debido a que:

* + - 1. No se justifica técnicamente que las corrientes instantáneas de 13.98 y 13.78 amperios eran consumidas de forma constante durante 18 horas diarias, por lo que no es representativo del consumo real del inmueble.
			2. La línea adicional encontrada en el inmueble era de 240 voltios y dicha tensión corresponde al suministro identificado con el NIC XXX, por lo que la corriente instantánea de 13.98 amperios no se encontraba fuera de medición, por lo tanto, no debió ser incluida dentro del cálculo de la energía no registrada.
			3. Los consumos mensuales obtenidos en promedio (906 kWh y 893 kWh), eran adicionales al monto facturado, por lo que no son representativos de la demanda real del inmueble.
			4. Las lecturas de corriente instantánea realizadas mediante amperímetros no reflejan las cargas inductivas residuales, lo que refleja una potencia aparente y no una potencia real.
			5. Se estableció que el periodo de recuperación era hasta el 14 de abril de este año, sin considerar que la condición irregular fue detectada el 14 de marzo del mismo año. Por lo que existe una diferencia de un mes adicional que fue considerado por la distribuidora dentro del cálculo de la energía no registrada.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el censo de carga, utilizando los criterios siguientes:

* El censo de carga instalado en los dos suministros, correspondientes a 579 kWh mensual.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 15 de septiembre de 2021 al 14 de marzo del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS SESENTA Y CINCO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 765.33) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

**2.1.3. Sobre lo argumentado por la distribuidora**

La distribuidora en el escrito de fecha once de octubre de este año, señaló su inconformidad con el monto en concepto de energía no registrada establecido en el informe técnico N.° XXX, por considerar que el inmueble donde se encuentran ubicados los suministros en cuestión, está destinado para el funcionamiento de una tienda (con cámara refrigerante, refrigerador y lavadora), vivienda y es un taller de zapatos, por lo que la corriente medida en la línea fuera de medición es acorde al uso de los equipos eléctricos que se utilizan en el inmueble.

Adicionalmente, a ello el usuario tiene acceso a trasladar los equipos eléctricos de un suministro a otro, por lo que se comprobó fehacientemente las dos condiciones irregulares encontradas en el inmueble.

Sobre lo anterior, debe indicarse a la distribuidora que el método utilizado no se encuentra justificado por lo siguiente:

* En cuanto al cálculo de la ENR en el suministro identificocon el NIC XXX.
1. No se identificaron las características técnicas de los equipos que se encontraban conectados fuera de medición con la línea adicional a 240 voltios, por lo que al considerarse la sumatoria del amperaje encontrado por la distribuidora (13.98 y 13.78), equivalentes a 27.76 amperios, no se representa el consumo real del inmueble; ya que del estudio de la corriente y potencia demandada en el inmueble durante los días dl 14 al 21 de julio del año 2022, de los suministros del inmueble (los cuales son tres en total), se concluyó que la corriente máxima era de 21 amperios, lo que refleja un valor menor al utilizado para el cálculo de la ENR por parte de la distribuidora.

De lo anterior se establece que, las lecturas de corrientes instantáneas realizadas mediante amperímetros no reflejan el factor de potencia de la energía consumida en los suministros residenciales, pues las instalaciones de los suministros no poseen equipos para compensación de reactivos.

1. En el cálculo la distribuidora no consideró las diferencias entre la operación nominal y de arranque de los equipos de tipo inductivo, en ese orden, se estableció que el valor calculado no representa la energía consumida que no fue registrada.
2. No se justifica técnicamente que las corrientes instantáneas medidas en el inmueble eran consumidas de forma constante durante 18 horas diarias.

En ese orden, el CAU en el informe técnico N.° XXX determinó que la corriente instantánea de 27.76 amperios es insuficiente técnicamente para determinar la carga no medida y que el método que la distribuidora pretende utilizar no es representativo para determinar la recuperación de ENR.

Asimismo, no aportó prueba técnica que permitan verificar que, en el suministro, después de corregida la condición irregular, se disminuyó la carga eléctrica instalada en el inmueble, debido al argumento que el usuario pudo retirar carga de alguno de los suministros. por lo que dicho argumento es meramente especulativo y no fue comprobado, sino que por el contrario del análisis del historial de consumo se determinó que existió un aumento en el consumo de energía, lo que comprueba que lo argumentado por la distribuidora para no cumplir con lo determinado en el informe técnico N.° XXX, debe ser declarado improcedente.

* Con relación a la no comprobación de la condición irregular en el NIC XXX.

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico N.° XXX, la distribuidora no demostró fehacientemente la existencia de una condición irregular que haya afectado el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por las razones siguientes:

* La corriente medida por valor de 13.98 amperios encontrada en los conductores que formaban la línea adicional, era de 240 voltios, correspondiente al suministro con el NIC XXX.
* El suministro identificado con el NIC XXX, tiene la capacidad de 120 voltios, por tanto, es técnicamente imposible abastecer equipos eléctricos con un voltaje superior a su capacidad.
* La Distribuidora no identificó las características técnicas de los equipos eléctricos abastecidos con la línea adicional conectada a 240 voltios, por lo que resulta impreciso tener como método de cálculo de la ENR, únicamente las corrientes instantáneas por valores de 13.98 y 13.78 amperios, y establecer un periodo de 18 horas diarias de uso.
* La distribuidora no presentó pruebas para demostrar que el usuario traslado equipos eléctricos de un suministro a otro, ni tampoco que el usuario haya facilitado técnicamente el consumo de equipos conectados a 240 voltios (capacidad de la línea directa encontrada) a un voltaje de 120.

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

* 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 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 una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por los equipos de medición.
	+ 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 el usuario 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 condición irregular en el suministro de energía con NIC XXX.
	+ 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 condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC XXX; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

De acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2022, es improcedente el cobro efectuado por la empresa distribuidora en ese suministro en concepto de energía no registrada.

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.

En ese orden, si bien la condición irregular encontrada en el NIC XXX pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la condición irregular consistente en una línea adicional a 240 voltios conectada fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS SESENTA Y CINCO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 765.33) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

Con fundamento en el informe técnico N.° XXX, el CAU determinó que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,489.66) 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. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

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.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET y el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, se informa que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° XXX, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea directa conectada en la acometida eléctrica que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
	2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS SESENTA Y CINCO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 765.33) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y condiciones Generales al Consumidor Final, 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.° XXX rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, por lo que debe anular el cobro de la cantidad de MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,489.66) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.
	2. Hacer saber a las partes que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.
	3. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente