**ACUERDO N.° E-0042-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día trece de enero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de junio del año pasado, la señora xxxx 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 CIENTO SETENTA Y CUATRO 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 174.54) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxxx.

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-1401-2022-CAU, de fecha nueve de julio del año pasado, 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 trece de julio del año dos mil veintidós, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El día veintidós de julio del año pasado, el ingeniero xxxx, 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-0751-CAU-22, de fecha veinticinco de julio del año pasado, el CAU estableció que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-1576-2022-CAU, de fecha quince de agosto del año dos mil veintidós, 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 que afectó el suministro identificado con el NIC xxxx 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dieciocho y diecinueve de agosto del año dos mil veintidós, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días diecinueve y veinte de septiembre del mismo año.

El día uno de septiembre del año dos mil veintidós, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitida. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

**c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha catorce de octubre del año pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0387-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 fuera de medición”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Sobre la imagen anterior, se advierte que las corrientes medidas en la carga fueron tomadas luego de corregir la condición irregular, es decir, no aportan evidencias de la condición más allá del simple hecho que no hay balance entre las cargas monofásicas, sin embargo, la primera imagen si demuestra que había un flujo de energía hacia la vivienda sin ser registrado en el medidor.

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con la información obtenida mediante inspección técnica realizada al suministro en referencia el 26 de julio de 2022, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una residencia en la que habita únicamente el hijo de la usuaria cuando vuelve del trabajo, por lo que la mayor parte del tiempo la vivienda pasa sola, cuya carga más significativa corresponde a una refrigeradora con una demanda promedio de **1.33 amperios** en la fase “A”, similar a la medida por la empresa distribuidora luego de corregir la condición irregular, y de **0 amperios** en la fase “B”.

También se pudo verificar una reparación en el conductor de la fase “A” de la acometida de servicio eléctrico (fuente) en el punto donde se conectaba el conductor que según la empresa distribuidora conformaba la línea directa, la condición señalada se observa en la siguiente imagen:

Ahora bien, respecto a las mediciones de corriente tomadas por el personal de la empresa distribuidora en la línea fuera de medición, las cuales proyectó por **20 horas** diarias en su cálculo de recuperación, se advierte que no representa la demanda promedio del inmueble, debido a que no presentó pruebas que validen el hecho que la corriente de **1.51 amperios** sea constante durante el día, pues no levantó el censo de carga que indique las características de los equipos del suministro, además, el promedio de consumo mensual obtenido con esta corriente, por un valor de **109 kWh**, adicional a los consumos ya facturados, no guarda relación con el promedio del histórico y es muy inferior a toda la carga instalada en el inmueble, tomando en consideración los consumos luego de corregir la condición y el poco uso que se les da a los aparatos eléctricos instalados en la vivienda.

Asimismo, 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, ya que por ejemplo, durante las mediciones iniciales efectuadas a la refrigeradora en uso se midió un factor de potencia de **0.75** con una demanda de 1.94 amperios, es decir, que la corriente real que verdaderamente contribuye a la energía registrada en el suministro por lo general es un 25-30% 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, al contrario del criterio de la empresa distribuidora que fijó su uso en **20 horas diarias**, lo que constituye un indicador de la poca precisión del método utilizado por la empresa distribuidora.

Además, en su reclamo la usuaria expresa que la línea adicional fue conectada por una persona que realizaría trabajos de soldadura en la vivienda, y que por ende el aparato que era abastecido por ésta era un equipo de soldadura monofásico a 120 voltios, sin embargo, no fue posible precisar el tiempo que éste fue utilizado ni sus características específicas, pues no se encontró en el lugar al momento de la inspección realizada por el CAU.

Sin embargo, se advierte de las fotografías contenidas en la imagen n.° 1 presentada por la empresa distribuidora, que el conductor de color verde que conformaba la línea adicional era visible a simple vista, por lo tanto, si su uso era constante debió ser advertido por el lector, tal y como lo establece el artículo N.° 29 de los Términos y Condiciones Generales vigentes, indicios de que la condición era transitoria.

Asimismo, se destaca que el cálculo de recuperación efectuado por la empresa distribuidora inicia el 25 de noviembre de 2021, es decir, la misma fecha en que se conectó el servicio, como si el consumo adicional de **109 kWh** hubiese iniciado desde el momento que la empresa distribuidora instaló el equipo de medición, por lo que se considera excesivo el promedio utilizado por la empresa distribuidora.

Finalmente, el CAU no encontró indicios de ningún equipo a 240 voltios en el inmueble, pues el tablero general de la usuaria únicamente cuenta con un interruptor de 1 polo, para todas las cargas de la vivienda, y un interruptor de 2 polos que abastece a un tomacorrientes a 240 voltios situado en la parte inferior del tablero, el cual suele ser instalado por los usuarios únicamente para justificar ante la empresa distribuidora la contratación de un servicio trifilar a 240 voltios; cabe destacar que el resultado de éstas instalaciones eléctricas provoca el desbalance en las demandas del suministro.

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 de la usuaria agregando el efecto de un equipo de soldadura a 120 voltios que ella manifiesta en escrito es el que se había conectado a la línea adicional, a fin de obtener un dato más congruente del patrón de consumo del suministro para calcular la energía que no fue registrada.

Como resultado del levantamiento del censo de carga eléctrica, se calculó el consumo promedio mensual estimado del inmueble, que corresponde a **98 kWh**, el cual se realizó tomando en consideración la cantidad de equipos eléctricos encontrados en la vivienda o que la usuaria manifestó fueron usados con anterioridad, 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.

Cabe señalar que para el aparato soldador se tomó un promedio de uso de **5 horas mensuales**, lo cual equivale a un total de **28 horas y media** de uso continuo del aparato en el período de recuperación, por lo que, si tomamos en consideración que éstos equipos poseen un factor de uso promedio del **10%**, correspondería a un total de **285 horas** hombre de trabajo (**11.88 días**), tiempo más que suficiente para finalizar todas las obras de banco que se verificaron en la vivienda: portón y estructura metálica de la glorieta.

Por ello, el CAU concluye que es más precisa la representación de los consumos obtenidos del censo de carga instalada en el inmueble, pues toma en consideración tanto el comportamiento de las corrientes promedio medidas por el CAU y una posible adición de otra carga del inmueble a la línea adicional, así como el presunto soldador que era abastecido por ésta.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que los conductores estaban conectados en la acometida eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA (fuente), por lo que se concluye que estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° xxxx**.

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 en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria.

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 la imagen n.° 1, así como el patrón de consumos del suministro descrito en la gráfica n.° 1, y los indicios de la reparación en la acometida de servicio eléctrico detectado por el CAU y mostrado en la imagen n.° 2.

* + 1. **Argumento de la usuaria respecto a la problemática expuesta**

En su reclamo, la señora xxxx adjuntó un escrito junto a su reclamo en el que expresaba lo siguiente:

“Por medio de este documento expondré mi caso en diciembre del año 2021 comencé la construcción de mi vivienda en xxxx, se solicitó la energía a CLESA y durante el mes de enero y febrero se utilizó muchas herramientas eléctricas generando un consumo en el mes de enero de 79 kWh. Más impuesto se realizó un pago de un total de $22.14 pero en los siguientes meses se fue dando finalización a la construcción debido a eso se dejó de ocupar herramientas que consumen energía y por lo tanto el consumo de energía en los siguientes recibos, se aclara que la construcción no es grande y se realizó en alrededor de 3 meses.

Como prueba se anexarán fotografías y se enviará un video por un electricista autorizado por la SIGET.

El reporte del fraude se resume en lo siguiente:

El día 24 del mes de mayo se contrató un soldador mecánico de obra de banco el cual se presentó a mi vivienda y sin mi autorización procedió a conectar su aparato de trabajo del contador previo a esto pasó un camión de la empresa AES CLESA y tocaron el portón para preguntar por qué estaba conectado ese cable, se les explicó que un soldador estaba trabajando y dijeron que procederían a desconectar dicho cable, luego de esto el día 27 de junio de presente año al llegar de mi trabajo encuentro un informe de fraude donde alegan que la reducción en mi consumo de energía después del mes de enero y febrero se debe a que he estado robando corriente ante lo cual procedí a las instalaciones de AES CLESA en xxxx para explicarles que la reducción en mis recibos se debió no a que estuviera robando energía si no que se fue dando por finalizados los trabajos de construcción por lo tanto el consumo fue disminuyendo.

También alegan que hay mayor consumo en una de las fases de corriente registradas por el medidor pero esto se debe a que la corriente en la vivienda es de 240v y solo se está usando un dado de 20 amperios en una de las fases.

Ante todo esto anexo cartas firmadas por vecinos que hacen constar lo antes expuesto en cuanto a la reducción de mi consumo energético.

En consideración con lo anterior, la usuaria agregó fotografías y vídeos del interior de la vivienda y las instalaciones eléctricas, así como dos escritos, firmados por la señora XXX y el señor XXX, en la que dan fe que la construcción fue realizada entre los meses de diciembre de 2021 a febrero de 2022.

Sin embargo, es preciso advertir que si bien la obra gris de la construcción pudo haberse ejecutado en dicho período, es prerrequisito para la mayoría de la obra de banco, lo que concuerda con el hecho que la línea directa fuera encontrada por el personal de la empresa distribuidora hasta el mes de mayo de 2022.

Asimismo, el CAU considera pertinente iniciar el cálculo de recuperación de la energía no registrada desde el ciclo de facturación del 4 de diciembre de 2021, fecha en la que manifiestan los testigos inició la construcción, aunado al hecho que en el ciclo previo fue la conexión del suministro, el 25 de noviembre de 2021, ya que, para iniciar en dicha fecha, la condición tuvo que ser advertida por el personal de la empresa distribuidora en la conexión del nuevo servicio.

Respecto al desbalance entre la fase “A” y “B” en el suministro, se detalló en la imagen n.° 3 que esto se debe a que el tablero general de la usuaria cuenta con un interruptor de 1 polo para todas las cargas bifilares de la vivienda, y siendo que éste está conectado a la fase “A”, por ello la demanda se concentra en ésta.

No obstante, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria, si no por una persona contratada por ella para realizar trabajos de soldadura, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es ella la responsable de dicha situación, así como de la energía consumida y no facturada que no fue cobrada durante el tiempo que duró la condición debido a su vinculación contractual con la empresa distribuidora, destacándose que el cobro actual efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final por la condición irregular encontrada […].

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 del suministro con **NIC xxxx**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **98 kWh**.
* El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **171 días**, relativo al período del 4 de diciembre de 2021 al 24 de mayo de 2022.
* En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **301 kWh**.

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 **257 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **sesenta y ocho 04/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 68.04), 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 xxxx**, que consistía en una línea adicional fuera de medición, que afectó 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 es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **ciento setenta y cuatro 54/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 174.54), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **652 kWh**, asociado al período comprendido entre el 25 de noviembre de 2021 al 24 de mayo de 2022.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **sesenta y ocho 04/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 68.04), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **257 kWh**,correspondiente al período comprendido del 4 de diciembre de 2021 al 24 de mayo 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 […].

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1576-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0387-CAU-22 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a las partes intervinientes el día diecinueve de octubre del año dos mil veintidós, por lo que el plazo finalizó, el día tres de noviembre del mismo año.

El día veinticinco de noviembre del año pasado, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que procedería a realizar el nuevo cobro determinado en el informe técnico N.° IT-0387-CAU-22 rendido por el CAU.

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 2022**

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

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

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

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

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

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

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

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **ANÁLISIS**
   1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0387-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 fuera de medición”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (…).

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con la información obtenida mediante inspección técnica realizada al suministro en referencia el 26 de julio de 2022, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una residencia en la que habita únicamente el hijo de la usuaria cuando vuelve del trabajo, por lo que la mayor parte del tiempo la vivienda pasa sola, cuya carga más significativa corresponde a una refrigeradora con una demanda promedio de **1.33 amperios** en la fase “A”, similar a la medida por la empresa distribuidora luego de corregir la condición irregular, y de **0 amperios** en la fase “B” (…).

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 en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria […]”.

En cuanto a lo argumentado por la señora xxxx, el CAU determinó lo siguiente:

(…) En consideración con lo anterior, la usuaria agregó fotografías y vídeos del interior de la vivienda y las instalaciones eléctricas, así como dos escritos, firmados por la señora xxxx y el señor xxxx, en la que dan fe que la construcción fue realizada entre los meses de diciembre de 2021 a febrero de 2022 (…).

Asimismo, el CAU considera pertinente iniciar el cálculo de recuperación de la energía no registrada desde el ciclo de facturación del 4 de diciembre de 2021, fecha en la que manifiestan los testigos inició la construcción, aunado al hecho que en el ciclo previo fue la conexión del suministro, el 25 de noviembre de 2021, ya que, para iniciar en dicha fecha, la condición tuvo que ser advertida por el personal de la empresa distribuidora en la conexión del nuevo servicio (…).

(…) el cobro actual efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final por la condición irregular encontrada (…).

Respecto a lo anterior, cabe aclarar que las pruebas presentadas por la usuaria no desvirtuaron la existencia de la condición irregular, pero fueron analizadas para determinar el cálculo de la ENR.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0387-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en una línea adicional 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.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en corriente instantánea, por las razones siguientes:

1. La corriente instantánea registrada por el personal de la distribuidora carece de fundamento técnico debido a que no estableció el criterio que utilizó para determinar que las cargas conectadas en la acometida demandaban una corriente de 1.51 amperios durante 20 horas de uso diarias.
2. El periodo considerado para la ENR fue a partir del día 25 de noviembre del año 2021, fecha que fue conectado el servicio nuevo.
3. La corriente medida después de corregir la condición irregular, por lo que solo se evidenció un desbalance en las cargas monofásicas y no determina la carga fuera de medición.
4. No determinó las características técnicas de los equipos eléctricos conectados fuera de medición.
5. Dentro de la vivienda se utiliza un equipo de soldadura, del cual no se establecieron las características técnicas ni el tiempo de uso, para determinar el consumo real dentro del inmueble.

 Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* Censo de carga instalado en el inmueble correspondiente a 98.29 kWh mensual.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 4 de diciembre del año 2021 al 24 de mayo del año 2022.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y OCHO 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 68.04) 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.

* 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 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 una condición irregular 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 por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxxx.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, la usuaria 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.° IT-0387-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la condición irregular consistente en una línea adicional 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 SESENTA Y OCHO 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 68.04) 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.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0387-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea adicional fuera de medición 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 SESENTA Y OCHO 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 68.04) 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.° IT-0387-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo a la señora xxxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente