**ACUERDO N.° E-0170-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veintiuno de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cuatro de octubre de dos mil veintidós, 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 SETENTA Y UNO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 71.97) 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-1914-2022-CAU, de fecha once de octubre del año pasado, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinte y veintiuno de octubre de dos mil veintidós, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de noviembre del mismo año.

El día cuatro de noviembre de dos mil veintidós, el ingeniero xxxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó de forma digital la documentación siguiente:

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

Mediante memorando con referencia N.° M-1055-CAU-22, de fecha nueve de noviembre del año pasado, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-2084-2022-CAU, de fecha diecisiete de noviembre de 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 para 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 en 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de noviembre de dos mil veintidós, por lo que el plazo finalizó el día veinte de diciembre del año pasado.

El día cinco de diciembre de dos mil veintidós, la empresa distribuidora manifestó que no poseía pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de enero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0020-CAU-23, 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 condición irregular:

[…]

(…) Sobre este punto, es importante mencionar que la sociedad AES CLESA argumenta que la condición de “neutro interrumpido” era la que impedía que el equipo reflejara el consumo real demandado en la vivienda, debido a que el medidor no tenía referencia de neutro en la bornera; sin embargo, ni las imágenes ni el video muestran de manera fehacientemente que el medidor no estuviese registrando correctamente los consumos que eran demandados en el suministro.

Asimismo, la empresa distribuidora no tomó lecturas simultáneas de la corriente demandada en la fase de la carga y la corriente que retornaba por el neutro del equipo de medición del referido suministro, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que la condición del neutro interrumpido afectara el registro correcto del consumo en el equipo de medición **n.° xxxx**.

Sobre lo anterior, se aclara que la condición que la empresa distribuidora le imputa a la usuaria, según su posición, consistía en neutro aislado, ya que el conductor del neutro de la carga no se encontraba conectado a la bornera del medidor.

Al respecto de esta condición, cabe señalar que el medidor **n.° xxxx** instalado en el suministro es del tipo 1A, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión (ver imagen n.° 4), determinando que la energía consumida se rige mediante la expresión de *Potencia = V\*I= V\_(L-N)\*I\_L1\*fp*, por lo que si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado al modificar la referencia del neutro, percibiendo por consiguiente el medidor una tensión menor, o al eliminar por completo dicha referencia, con lo cual la energía medida en este último caso sería de cero.

Sin embargo, para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora estableció una tensión de **120 voltios** (valor de voltaje utilizado por la empresa distribuidora para elaborar el cálculo, sin realizar mediciones de éste), según se examinó en el acta de condición irregular **n.° xxxx**, la cual es congruente con la tensión nominal del suministro, y no especificó si ésta variaba en proporción a la carga o alguna otra maniobra imputable a la usuaria.

Por tanto, si la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase A, y la tensión percibida por el medidor era la nominal, se establece que si se cumplían las dos condiciones antes descritas necesarias para que el medidor del tipo 1A registre correctamente la energía consumida por medio de sus dos elementos, uno para tensión y otro para corriente. (…)

Además, durante la inspección realizada por el personal del CAU, no se encontró evidencia de una carga eléctrica que demande una potencia considerable y que se pudiese haber beneficiado de la supuesta condición de “neutro interrumpido”, pero se apreció que, si bien el equipo de medición del suministro en cuestión se encuentra en la pared frontal del inmueble, no se puede determinar si la supuesta condición irregular afectó el registro correcto de los consumos.

Asimismo, el personal técnico de la sociedad AES CLESA pudo haber ingresado a la vivienda para fundamentar la condición irregular imputada a la usuaria debido a que en todo momento en el que ellos estuvieron trabajando en el medidor y en la acometida existía presencia de los usuarios en la vivienda, puesto que se encontraba la puerta abierta, tal y como se puede apreciar en la fotografía panorámica proporcionada por la empresa distribuidora:

Con base en lo examinado anteriormente, se determinó que la empresa distribuidora no realizó mediciones que demostrarán que el equipo de medición **n.° xxxx** estaba siendo suministrado con una tensión diferente a la requerida por el mismo.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que ésta no registró la ausencia de tensión en la borneras del equipo de medición.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.° 1 y 2, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego de la supuesta corrección de la condición por parte de la empresa distribuidora se han mantenido estables con respecto al promedio del histórico de consumos.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC xxxx** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **setenta y uno 97/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 71.97), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **281 kWh**, asociado al período comprendido entre el 23 de febrero al 22 de agosto de 2022. […]

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 xxxx** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
  2. Por tanto, no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar por la cantidad de **setenta y uno 97/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 71.97), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada de **281 kWh**, asociada al período comprendido entre el 23 de febrero al 22 de agosto de 2022. […]”
  3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2084-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0020-CAU-23 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 notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintisiete y treinta y uno de enero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diez y catorce de febrero del mismo año.

El día dos de febrero de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que su desacuerdo con el ajuste indicado en el informe técnico N.° IT-0020-CAU-23 y expuso que el equipo de medición electromecánico del suministro no registraba el consumo real y no se apagaba, sino que solo se detenía y conservaba la misma lectura, sin embargo, dado a que la carga conectada a la línea fuera de medición es poca este solo registraba el 50% de la carga total. Asimismo, indica que al momento de la inspección del CAU la condición irregular ya había sido corregida.

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-0020-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Sobre este punto, es importante mencionar que la sociedad AES CLESA argumenta que la condición de “neutro interrumpido” era la que impedía que el equipo reflejara el consumo real demandado en la vivienda, debido a que el medidor no tenía referencia de neutro en la bornera; sin embargo, ni las imágenes ni el video muestran de manera fehacientemente que el medidor no estuviese registrando correctamente los consumos que eran demandados en el suministro.

Asimismo, la empresa distribuidora no tomó lecturas simultáneas de la corriente demandada en la fase de la carga y la corriente que retornaba por el neutro del equipo de medición del referido suministro, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que la condición del neutro interrumpido afectara el registro correcto del consumo en el equipo de medición **n.° xxxx**.

Sobre lo anterior, se aclara que la condición que la empresa distribuidora le imputa a la usuaria, según su posición, consistía en neutro aislado, ya que el conductor del neutro de la carga no se encontraba conectado a la bornera del medidor.

Al respecto de esta condición, cabe señalar que el medidor **n.° xxxx** instalado en el suministro es del tipo 1A, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión (ver imagen n.° 4), determinando que la energía consumida se rige mediante la expresión de *Potencia = V\*I= V\_(L-N)\*I\_L1\*fp*, por lo que si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado al modificar la referencia del neutro, percibiendo por consiguiente el medidor una tensión menor, o al eliminar por completo dicha referencia, con lo cual la energía medida en este último caso sería de cero.

Sin embargo, para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora estableció una tensión de **120 voltios** (valor de voltaje utilizado por la empresa distribuidora para elaborar el cálculo, sin realizar mediciones de éste), según se examinó en el acta de condición irregular **n.° xxxx**, la cual es congruente con la tensión nominal del suministro, y no especificó si ésta variaba en proporción a la carga o alguna otra maniobra imputable a la usuaria.

Por tanto, si la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase A, y la tensión percibida por el medidor era la nominal, se establece que si se cumplían las dos condiciones antes descritas necesarias para que el medidor del tipo 1A registre correctamente la energía consumida por medio de sus dos elementos, uno para tensión y otro para corriente. (…)

(…) Asimismo, el personal técnico de la sociedad AES CLESA pudo haber ingresado a la vivienda para fundamentar la condición irregular imputada a la usuaria debido a que en todo momento en el que ellos estuvieron trabajando en el medidor y en la acometida existía presencia de los usuarios en la vivienda, puesto que se encontraba la puerta abierta, tal y como se puede apreciar en la fotografía panorámica proporcionada por la empresa distribuidora (…)

Con base en lo examinado anteriormente, se determinó que la empresa distribuidora presentó evidencias de la conexión de un conductor en el neutro de la acometida de servicio para el suministro identificado con el **NIC xxxx** antes del equipo de medición, sin embargo, no presentó evidencias de la trayectoria de este conductor, así como tampoco el punto exacto en el cual era manipulado por el usuario para evitar el registro correcto del consumo en el medidor, además, durante la inspección realizada por el CAU al servicio objeto de estudio, tampoco se encontraron indicios en las instalaciones eléctricas del inmueble de la condición irregular alegada por la sociedad AES CLESA. (…)

Con base en lo examinado anteriormente, se determinó que la empresa distribuidora no realizó mediciones que demostrarán que el equipo de medición **n.° xxxx** estaba siendo suministrado con una tensión diferente a la requerida por el mismo.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria, ya que ésta no registró la ausencia de tensión en la borneras del equipo de medición.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.° 1 y 2, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego de la supuesta corrección de la condición por parte de la empresa distribuidora se han mantenido estables con respecto al promedio del histórico de consumos.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC xxxx** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, no es aceptable el cobro por la cantidad de **setenta y uno 97/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 71.97), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **281 kWh**, asociado al período comprendido entre el 23 de febrero al 22 de agosto de 2022. […]”.

En cuanto a la señora xxxx, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0020-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de SETENTA Y UNO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 71.97) IVA incluido.

**2.1.3. Sobre los argumentos de la distribuidora**

La distribuidora en el escrito de fecha dos de febrero de este año, señaló su inconformidad con la anulación del monto en concepto de energía no registrada, establecido en el informe técnico N.° IT-0020-CAU-23.

Sobre lo anterior, el CAU analizó los argumentos y fotografías remitidas, por lo cual determinó lo siguiente:

* + - La empresa distribuidora no tomó lecturas simultáneas de la corriente demandada en la fase de la carga y la corriente que retornaba por el neutro del equipo de medición del referido suministro, o algún otro tipo de prueba que demostrara de manera contundente que la condición del neutro interrumpido afectara el registro correcto del consumo.
    - El medidor que se encuentra instalado en el suministro es del tipo 1A, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión determinando que la energía consumida se rige mediante la expresión de *Potencia = V\*I= V\_(L-N)\*I\_L1\*fp*, por lo que si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado al modificar la referencia del neutro, percibiendo por consiguiente el medidor una tensión menor, o al eliminar por completo dicha referencia, con lo cual la energía medida en este último caso sería de cero. Carga en fase 1.42 amperios la cual no es igual que la que registra el neutro.
    - En las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, ésta no presentó lectura de voltaje en las borneras del medidor que demuestren que la tensión suministrada era cero o distinta a la necesaria para el buen funcionamiento de este, lo cual, hubiese sido referencia clave para el análisis del presente caso.
    - Cabe mencionar, que en las pruebas aportadas no se observa lectura alguna de voltaje por un valor de 60 voltios que den validez a lo establecido por la distribuidora en su escrito al mencionar que el equipo de medición solo registraba el 50% de la carga demandada por el usuario.

Por lo tanto, se establece que la distribuidora no presentó pruebas (actas, fotografía o video) que fundamenten que en el suministro existía una condición irregular, ni demostró que los registros de consumos fueron afectados por la existencia del neutro aislado, por lo que advierte que la empresa distribuidora no agregó elementos que permitan desvirtuar las conclusiones técnicas establecidas en el informe N.° IT-0020-CAU-23.

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, puede utilizar los medios impugnativos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

* 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 tanto la usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
  + Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. argumentó la existencia de una alteración en la acometida del servicio eléctrico, mediante el aislamiento del neutro del equipo de medición afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0020-CAU-23 que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2022, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

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

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0020-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC xxxx no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de SETENTA Y UNO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 71.97) 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.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0020-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a la señora xxxx por la cantidad de SETENTA Y UNO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 71.97) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

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