**ACUERDO N.° E-0210-R-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día siete de marzo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-0003-2023-CAU de fecha tres de enero del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora xxxx, en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el sentido siguiente:

“[…]

1. Determinar que la acumulación de consumos de energía eléctrica realizada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el suministro identificado con el NIC xxxx, durante el mes de mayo del dos mil veintidós no está justificada de conformidad al artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veintidós.
2. La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. está habilitada a cobrar a la señora xxxx, únicamente la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIOCHO 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 328.08) IVA y cargos básicos incluidos, correspondiente a los meses de marzo a mayo del dos mil veintidós, por lo que debe anular o reintegrar, según sea el caso, la diferencia de lo ya pagado por la usuaria.
3. Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que realice la compensación al servicio eléctrico de la señora xxxx, debido al incumplimiento de los indicadores de calidad de las estimaciones de la facturación (CFFE), durante los años 2021 y 2022. […]”

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días seis y nueve de enero de este año, respectivamente.

1. El día dieciocho de enero del presente año, el señor xxxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.° E-0003-2023-CAU, con base en los argumentos siguientes:

“[…] los trabajadores de la empresa encargada de realizar el trabajo de toma de lectura y notificación reportaron mensualmente el impedimento para realizar dichos trabajos en la zona (…)

(…) aun cuando se posee un sistema telemedido instalado desde el mes de octubre del año 2020, la lectura se continuaba realizando físicamente en campo tal como lo establece términos y condiciones, ya que si se realizaba la toma de lectura haciendo uso del sistema telemedido de igual manera la notificación de la factura se realizará en forma presencial y el personal de la empresa contratista se vería expuesto en llegar a la zona cuando este ya recibió la amenaza de personas que habitan el inmueble quienes exigen la cantidad de KW a facturar de manera mensual en dicho suministro. […]”

1. Por medio del acuerdo N.° E-0080-R-2023-CAU, de fecha veinticuatro de enero de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., y concedió a la señora xxxx, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la usuaria, el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dos y tres de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la usuaria venció el diecisiete de febrero de este año, sin que se pronunciara al respecto.

1. El día veinte de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0058-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora y b) pruebas aportadas. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

 […]”

* 1. **Información presentada por la empresa distribuidora como respuesta al acuerdo E-0003-2023-CAU.**

Para fundamentar los argumentos presentados en el escrito de respuesta, la sociedad AES CLESA anexó los incidentes reportados mensualmente (declaraciones testimoniales).

* 1. **Evaluación y Análisis de la información**

**4.2.1. Estudio del marco normativo al que hace referencia la empresa distribuidora**

En escrito presentado, la sociedad AES CLESA menciona lo siguiente:

“[…] no se procederá con la anulación por el cobro de la cantidad de MIL SEICIENTOS SESENTA Y OCHO 06/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 1,668.06) IVA incluido dado a que los trabajadores de la empresa encargada de realizar el trabajo de toma de lectura y notificación reportaron mensualmente el impedimento para realizar dichos trabajos en la zona, como consecuencia sufrían amenazas e intimidaciones por grupos delincuenciales que operan en la zona siendo obligados a reportar una lectura menor a la real registrada por el equipo de medición. En formato digital se anexan los incidentes reportados mensualmente. […]”

Al respecto de la facturación de consumos no reales en el servicio, se reitera que según la tabla **FACTURACION\_ESTIMADA**, obtenida de la base de datos para el control de la calidad del servicio que la sociedad AES CLESA entrega mensualmente a la SIGET en cumplimiento de lo establecido en el acuerdo N.° 38-E-2015, la empresa distribuidora no reportó ninguna de las lecturas no reales antes mencionadas, siendo estas registradas como consumos reales, lo que repercute en los registros de facturación que se reporta mensualmente a SIGET y aumenta el valor de las Pérdidas No Técnicas y modifica el Porcentaje de Facturación Estimada (IFE) de la calidad de facturación de la empresa distribuidora.

Es decir, que las incidencias que posee la sociedad AES CLESA no fueron remitidas a SIGET mientras duró la condición, siendo este uno de los requisitos para el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor, así como para el cálculo del CFFE establecido en las Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución.

Al respecto, se observa que dichos argumentos no han sido respaldados por documentos emitidos por entidades con competencia en materia de seguridad pública como la Policía Nacional Civil o el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, y tampoco presenta copia de denuncias ante tales entidades, ya que la documentación presentada corresponde a documentos elaborados por la propia empresa distribuidora o por la empresa que contrató para proveer el servicio de la lectura mensual de los medidores de consumo de energía eléctrica.

Cabe destacar que dichas condiciones en las pruebas presentadas por la empresa distribuidora ya han sido advertidas por la Gerencia de Electricidad de la SIGET en múltiples informes técnicos de casos similares, por lo que se considera que la sociedad AES CLESA, como primera alternativa, debería buscar soluciones de mitigación como un trabajo de acercamiento social al área afectada, con el fin de evitar que las estimaciones de consumo se prolonguen por períodos tan amplios.

Como siguiente punto, la sociedad AES CLESA agrega lo siguiente:

“[…] Asimismo, aun cuando se posee un sistema telemedido instalado desde el mes de octubre del año 2020, la lectura se continuaba realizando físicamente en campo tal como lo establece términos y condiciones, ya que si se realizaba la toma de lectura haciendo uso del sistema telemedido de igual manera la notificación de la factura se realizaría de forma presencial y el personal de la empresa contratista se vería expuesto en llegar a la zona cuando este ya recibió la amenaza de personas que habitan el inmueble quienes exigen la cantidad de KW a facturar de manera mensual en dicho suministro […]”

Sobre este punto, en el informe técnico **N.° IT-0420-CAU-22**, se hizo referencia a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el 2022, en los cuales se establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura y no podrá cobrar los cargos que se facturen en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.

Por lo tanto, se establece que la acumulación de consumo no es procedente, debido a la existencia de un período de facturación no real tan prolongando, y del cual se comprobó que la empresa distribuidora si tenía control de la energía consumida en el suministro mediante el sistema de medición inteligente, por lo que pudo implementar medios de notificación electrónicos para corregir la condición antes que fuera tan amplia, tal y como establece el artículo 32 c) de los referidos Términos y Condiciones vigentes para el 2022.

Es decir, debido a que la zona contaba con un sistema de medición avanzado capaz de registrar de forma remota los consumos reales del suministro, no existe justificación alguna para estimar los consumos alegando problemas para la toma de lecturas, ya que ésta podía efectuarse sin necesidad de ir a campo y notificarse por medios digitales, la cual es una de las finalidades últimas del sistema con telemedición, es decir, el error pudo haber sido subsanado por la sociedad AES CLESA al utilizar todas las herramientas tecnológicas disponibles para mitigar este tipo de casos.

Con respecto a la investigación, como ya se estableció en el informe técnico **N.°** **IT-0420-CAU-22,** el artículo n.° 29 de los Términos y Condiciones vigentes para el año 2022 establece que la distribuidora no podrá cobrar los cargos que se facturen en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor o casos excepcionales debidamente justificados.

Además, el artículo 73 c) de las Normas de Calidad del Servicio, establece el límite de facturas que podrán estimarse en un suministro, que corresponde a 3 facturas para el presente caso, por lo que se reitera que dicho valor fue transgredido en un valor muy superior a lo establecido en el marco regulatorio, lo que dificulta que se cumpla con la normativa al recuperar toda la energía y monto que pretende la empresa distribuidora por un período tan prolongado al hacer efectivo el cobro acumulado como consecuencia de no haber tomado lecturas en el servicio durante 14 ciclos de facturación continuos, comprendidos entre el mes de marzo de 2021 hasta a abril de 2022.

La aplicación del citado artículo no debe violentar los Términos y Condiciones contractuales en detrimento del usuario final, y tampoco exonera a la empresa distribuidora de su obligación de cumplir con las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, así como con el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y de Fuerza Mayor.

Además, en el tiempo que duró la condición, a la usuaria final se le siguió facturando mensualmente consumos, quien continúo pagando las facturas que le fueron entregadas, sin habérsele notificado el hecho que se le estaban facturando consumos mensuales que no eran reales, ya que la falta de lecturas no exime a la empresa distribuidora de su obligación de notificar a los usuarios de cualquier anomalía en la toma de lecturas con el fin de no afectar su capacidad de pago, como parte de sus derechos como consumidor.

A experiencia del CAU, los cobros de consumos acumulados en cantidades tan superiores al promedio de consumos de los usuarios, desbordan las capacidades de pago de usuarios en zonas de extrema pobreza, por lo que se corre el riesgo que estos caigan en impago y, por ende, sufran un corte en el suministro de energía eléctrica por parte de la empresa distribuidora, lo que eventualmente limita su acceso a un servicio de primera necesidad como lo es la energía eléctrica, que se traduce en una disminución de su calidad de vida, así como también se limitan los derechos del usuario como consumidor y como posible beneficiario de compensaciones tales como el subsidio de la energía eléctrica, debido a la afectación en su promedio de consumo mensual, ya que por lo contrario, cuando se trata de un cobro de Energía No Registrada o un Error Asociado al Proceso de Facturación, estos cobros se reflejan en una facturación adicional y no en los promedios de consumo mensual.

Respecto a lo anterior, es importante señalar que cuando la estimación del consumo de energía se convierte en la práctica habitual, los usuarios finales pierden la señal económica que les motiva a hacer un uso racional de la electricidad de conformidad con sus capacidades económicas, por lo que pueden perder el control de sus niveles de consumo, siendo afectada negativamente su economía cuando la empresa distribuidora intente recuperar el consumo acumulado, razón por la que este aspecto está regulado tanto en los artículos 72.c, 73.c y 80.c de las Normas de Calidad como en el artículo 29 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigente para el año 2022.

Cabe precisar que otras empresas distribuidoras, ante la presencia de la problemática señalada la cual tiene connotación a lo largo del territorio nacional, han implementado algunas medidas con las que han mitigado o eliminado la problemática, observándose que la situación particular planteada por la sociedad AES CLESA, aunque se perciba difícil de afrontar, tiene salidas alternativas que podría implementar, en lugar de proponer una metodología para sistematizar y dar como aceptada una condición que está afectando económicamente a sectores de la población.

En conclusión, se determina que la empresa distribuidora no ha agregado elementos que permitan modificar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.° **IT-0420-CAU-22** que rindió a la Superintendencia.

5. **CONCLUSIONES**

En atención al recurso de reconsideración presentado por la sociedad AES CLESA, el CAU de la SIGET concluye lo siguiente:

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, órdenes de servicio, informe técnico, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parten de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Resolución de Reclamos del Usuario Final, del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, contenido en el acuerdo N.° 48-E-2014 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2022.
2. Respecto al recurso de reconsideración presentado por la sociedad AES CLESA como respuesta al acuerdo **N.° E-0003-2023-CAU**, relacionado al cobro facturado en concepto de consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el **NIC xxxx**, se establece que la empresa distribuidora no ha agregado elementos que permitan modificar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico **N.°** **IT-0420-CAU-22** que rindió a la Superintendencia. […]”
3. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
4. **MARCO NORMATIVO**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET, Ley General de Electricidad y Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

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.

El artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad estipula lo siguiente:

“[…] Cuando por inadecuada medición o falta de ésta, o por errores en el proceso de facturación, se facturen importes distintos a los reales, los distribuidores lo notificarán a quien corresponda, a efecto de recuperar el faltante o de reintegrar el excedente, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contractuales pertinentes.

Estas compensaciones podrán efectuarse entregando en efectivo la cantidad correspondiente, o con energía por un valor equivalente, en los documentos de cobro subsiguientes, cuyo número no podrá ser superior a tres […]”.

**1.B. 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 29 se establece que el distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente.

Asimismo, dispone que se podrá estimar el consumo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, o, casos excepcionales debidamente justificados, tomando en cuenta el equivalente al promedio de los últimos seis meses. Al tomarse la lectura real, se harán los ajustes respectivos. No se podrá facturar en base a consumo estimado un número de veces por año mayor a lo estipulado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

En caso de estimaciones, en el documento de cobro la distribuidora debe alertar al usuario de que el monto facturado está basado en una estimación de consumo. Incluyendo en o junto con la factura el siguiente texto:

“Debido a que no se ha podido leer el consumo registrado por el medidor, el consumo incluido en esta factura es calculado con base en los últimos seis meses de consumo”.

El distribuidor no podrá acumular registros de consumos mensuales de energía eléctrica en un usuario final por no haber efectuado las lecturas correspondientes, a excepción de casos fortuitos o de fuerza mayor o casos excepcionales debidamente justificados.

El artículo 32 dispone que el distribuidor deberá entregar el documento de cobro al usuario final, de cualquiera de las siguientes maneras: a) En la dirección donde se realiza el suministro; b) Se podrá pactar la entrega de dicho documento en una dirección distinta, sin ningún costo adicional; c) Por medios electrónicos, si el usuario así lo solicita o a propuesta del distribuidor.

El usuario final tiene derecho de elegir, en cualquier momento y sin costo alguno, modificar el método de recepción de su documento de cobro. Dicho cambio se deberá reflejar en el ciclo de facturación siguiente al que corresponde la fecha en la que el usuario final haya realizado la solicitud.

**1.C. 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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

1. **ANÁLISIS**

El presente análisis debe iniciarse exponiendo 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.

* 1. **Antecedentes**

El CAU emitió el informe técnico N.° IT-0420-CAU-22, en el cual estableció que el cobro realizado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el suministro con NIC xxxx durante el mes de mayo del año dos mil veintidós, se efectuó con base a consumos no reales en el periodo comprendido del 4 de febrero del año 2021 al 7 de mayo del año 2022, a pesar de contar con un sistema de medición remota que le permite obtener los consumos mensuales registrados por el medidor tipo modem.

Debido a lo anterior, concluyó que dicha actuación transgrede lo establecido en los artículos 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario de 2022.

* 1. **Sobre los argumentos planteados en el recurso de reconsideración**

La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.° E-0003-2023-CAU, por considerar que estaba habilitada a cobrar a la señora xxxx, la cantidad de MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,668.06) IVA incluido, en concepto de energía consumida, debido a que no pudo realizar la toma de lecturas en la zona donde se encuentra ubicado el suministro identificado con el NIC xxxx, por el alto índice delincuencial.

Debido a lo anterior, en los numerales siguientes se desarrolla un análisis jurídico y técnico, de conformidad con la normativa legal vigente.

* 1. **Información técnica analizada por el CAU para determinar la improcedencia del cobro realizado**

Respecto al cobro efectuado por la distribuidora, el CAU determinó en el informe técnico N.° IT-0058-CAU-23, lo siguiente:

* La distribuidora no informó a la usuaria por escrito o por medio digital que, en el mes de mayo del año 2022, el cobro realizado se debía al alto índice delincuencial que dificultó la toma de lecturas durante el periodo comprendido entre el mes de febrero del año 2021 a mayo del año 2022.

Existe una obligación normativa para la distribuidora, de tomar lecturas mensualmente y emitir los cobros correspondientes, y se prohíbe acumular registros de consumo, con base en el artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veintidós. Asimismo, debe alertar al usuario de que los montos facturados son estimados.

* Los argumentos y pruebas presentadas por la distribuidora no demuestran que la acumulación de consumos estaba asociada a causales de fuerza mayor o caso fortuito y tampoco presentó documentación fehaciente por medio del cual se declarara que durante el período de marzo del año 2021 hasta abril del año 2022 en la zona donde se encuentra instalado el suministro de la señora xxxx, existieron causales inhabilitantes para poder acumular los registros de consumo de energía eléctrica a la usuaria final.
* Las actas de declaraciones testimoniales no cuentan con respaldo por entidades con competencia en materia de seguridad públicas y/o copia de denuncias que respalden los argumentos expuestos por la empresa distribuidora que la falta de lectura se originó por grupos delincuenciales.
* El CAU comprobó que en la zona donde se ubica el suministro cuenta con una infraestructura de medición avanzada, dicho sistema está diseñado para la medición remota de lectura de los medidores y evitar cualquier anormalidad en la medición y el proceso de facturación, es decir, la empresa distribuidora cuenta con el control de la energía consumida en el suministro, por lo que no existe justificación alguna para estimar los consumos por problemas para la toma de lectura.
* Con base en el artículo 32 letra b) y c) de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2022, la distribuidora tiene la facultad de proponer al usuario que señale un domicilio diferente (lugar de trabajo, entre otros) y/o un medio electrónico para notificarle los documentos de cobro mensuales.

En ese sentido, carece de sustento el argumento que la facturación sólo podía ser notificada en el lugar del suministro, pues la normativa sectorial otorga a la distribuidora la facultad de hacer uso de las herramientas tecnológicas (aplicaciones electrónicas, correo electrónico, entre otros) para notificar a los usuarios mensualmente la factura.

De lo anterior se desprende que, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. dejó transcurrir más de 14 meses (desde que dejó de realizar las tomas de lecturas o de facturar lo registrado en el sistema de medición remota), sin realizar alguna acción correctiva o notificarle a la usuaria.

Al transcurrir tanto tiempo sin que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. ejecutara algún tipo de acción que permitiera, verificar o corregir (según correspondiera), lo que causaba la falta de lecturas de consumo de energía eléctrica o de facturar los consumos registrados por el sistema de medición remota, no se puede tener por válido lo argumentado por la distribuidora, como motivo para declarar procedente el cobro realizado a la señora xxxx.

En ese orden, lo argumentado por la distribuidora debe ser desestimado debido que no tramitó de forma correcta las incidencias en el suministro identificado con el NIC xxxx al incumplir lo regulado en el artículo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022.

* 1. **Recomendación del CAU**

Debido a las consideraciones expuestas, el CAU reiteró que la investigación realizada y su dictamen se derivó de las pruebas y argumentos expuestos por las partes y en cumplimiento con el marco normativo y regulatorio vigente.

En consecuencia, recomendó confirmar el acuerdo N.° E-0003-2023-CAU, en el cual se estableció que el cobro realizado por la cantidad de MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,668.06) IVA incluido, no estaba justificado de conformidad con el artículo 29 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable a la distribuidora para el año dos mil veintidós.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0058-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente confirmar el acuerdo N.° E-0003-2023-CAU, debiendo establecerse que el cobro realizado en el suministro identificado con el NIC xxxx durante el mes de mayo del año dos mil veintidós, no se encuentra justificado.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,668.06) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de consumo de energía eléctrica.

En consecuencia, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar a la señora xxxx, la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIOCHO 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 328.08) IVA y cargos básicos incluidos, por un consumo de energía de 1,277 kWh, correspondiente al período comprendido del 4 de febrero al 7 de mayo de 2022, por lo que debe anular o reintegrar, según sea el caso, la diferencia de lo ya pagado por la usuaria.

1. **RECURSO**

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

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Confirmar el acuerdo N.° E-0003-2023-CAU, emitido el día tres de enero del presente año.
2. Notificar este acuerdo a la señora xxxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S en C. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0058-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente