**ACUERDO N.° E-0746-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día cuatro de octubre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintidós de mayo del presente año, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por los cobros vinculados a la presunta existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Los cobros se detallan de la forma siguiente:

1. La cantidad de CIENTO VEINTIDÓS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 122.74) IVA incluido, entre los días veintiséis de diciembre de dos mil veintiuno al veinticuatro de junio de dos mil veintidós; y
2. La cantidad de SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 787.63) IVA incluido, entre los días seis de octubre de dos mil veintidós al cuatro de abril de dos mil veintitrés.

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-0420-2023-CAU de fecha treinta y uno de mayo de este año, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C. V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día seis de junio del mismo año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día doce de junio del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas a los cobros de energía no registrada.

Mediante el memorando N.° M-0321-CAU-23 de fecha catorce de junio del presente año, el CAU informó 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-0499-2023-CAU de fecha veintiuno de junio de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existieron o no las condiciones irregulares que afectaron el suministro identificado con el NIC xxx y de ser procedente, verificara la exactitud de los cálculos 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 las partes el día veintiséis de junio de este año por lo que el plazo finalizó el día veintidós de julio del mismo año.

El día veintiocho de junio de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas. Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

**c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0212-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 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 las siguientes conclusiones:

1. Existió una manipulación del equipo de medición del suministro que, según su criterio, consistió en “medidor sin sello de tapa de vidrío con indicios de haber sido manipulado”;
2. Existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “fase A de carga aislada y conectada de manera directa desde la fase A de la fuente”;

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

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en la imagen n.° 1, que corresponden a la primera presunta condición irregular, se evidencia que el medidor se encontraba con sello izquierdo de tapadera de vidrio roto, asimismo, el personal de la empresa distribuidora alega que el citado medidor se encontraba con indicios de haber sido manipulado, sin embargo, no detallan de forma contundente en que porcentaje se había manipulado la regulación del equipo que haya generado una variación en los registros.

No obstante, la sociedad AES CLESA presentó una orden de servicio del 8 de julio de 2022, en la que se detalla que el medidor se encontraba “totalmente frenado” y con un registro de porcentaje promedio (**RPP**) del **0%** (…)

Sin embargo, se advierte que en el vídeo presentado por la empresa distribuidora como evidencia, se observa que el disco del medidor se encontraba girando, además, si el **RPP** hubiese sido del **0%**, los consumos previos deberían haber sido de **0 kWh**, mientras que según se observa en la gráfica de consumos, si bien estos descendieron para el último ciclo de facturación previo, si habían registros, pues incluso en el período comprendido del 20 (ciclo de facturación previo) al 24 de junio de 2022 (inspección de la empresa distribuidora), se registraron **27 kWh**, que si bien pudo haber sido un registro inferior al real, no parece congruente con el **RPP** que alega la empresa distribuidora.

Asimismo, también se destaca que una condición como la encontrada debió ser advertida por el lector en el ciclo de lecturas previo, destacándose que algunos de los consumos previos (abril y mayo de 2022) fueron incluso superiores al promedio utilizado por la empresa distribuidora en su cálculo de recuperación de la ENR, por lo que no se cuenta con evidencia concluyente de que la condición sea imputable a la usuaria y no a un desperfecto del equipo de medición por su antigüedad o un golpe de factores externos.

Por otra parte, respecto a las pruebas presentadas en las imágenes n.° 2 y 3, que corresponden a la segunda presunta condición irregular, se evidencia que existía una unión oculta con cinta aislante entre los conductores de la fase A de la fuente y la extensión de línea (puente eléctrico entre ambas) y que, además, el conductor que retornaba de la carga del medidor hacia la extensión se encontraba cortada, es decir, que la demanda consumida en la fase A del servicio no pasaría por el equipo de medición, por lo tanto, su energía no sería registrada por éste, el cual había sido sustituido y colocado en gabinete antihurto cuando fue sustituido en la inspección del 24 de junio de 2022 examinada anteriormente.

En razón con lo anterior, 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 por el CAU al suministro en referencia el 25 de mayo de 2023, en la que se determinó que el inmueble corresponde a un rancho de playa, midiéndose una demanda instantánea de **2.66 amperios** en la fase B y de **0 amperios** en la fase A, carga correspondiente a una refrigeradora. (…)

Además, en la citada inspección realizada por el CAU, se encontraron los vestigios del punto donde se encontraba el puente eléctrico en los conductores de la fuente y la carga de la fase A, observándose que en ese momento el inmueble no se encontraba en uso, pero al levantar el censo de carga se encontraron aparatos tales como aires acondicionados entre otros, determinándose que la carga en el suministro es del tipo estacional, es decir, que varía de conformidad a la temporada (clima, vacaciones, turismo, etc.), sin embargo, en las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA (fotografías y vídeo), queda evidenciada la condición irregular del 4 de abril de 2023.

Sobre lo anterior es preciso recalcar que a pesar de que la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo puntual de carga que estaba siendo alimentada por la fase A de la extensión de línea, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y vídeo que muestran que el conductor estaba conectado a la acometida de servicio eléctrico (fuente) y que la trayectoria de éste era hacia el interior del inmueble de la usuaria por medio de dicha extensión, por lo que se concluye que la fase A estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° xxx**.

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 para el período del 6 de octubre de 2022 al 4 de abril de 2023.

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 la usuaria, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.° 2 y 3.

Consecuentemente, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria para el período comprendido del 26 de diciembre de 2021 al 24 de junio de 2022, debido a que no demostró que el problema en el registro del medidor **n.° xxx** se debiera a una alteración de los elementos internos del citado equipo imputable a la usuaria, aunado al vídeo que muestra que el disco de éste si se encontraba girando a pesar que la prueba de exactitud en el **RPP** realizada por la sociedad AES CLESA detalle un valor del **0 %**.No obstante, el CAU determina que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico se debió a **desperfectos en el equipo de medición.** […]

Argumentos de la usuaria

En su reclamo, la señora xxx manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por la empresa distribuidora, ya que alega que el medidor se encuentra lejos de su propiedad y que las manipulaciones pudieron ser realizadas por terceros.

Al respecto, según se detalló en la imagen n.° 2, el suministro cuenta con una extensión de línea con una distancia menor a los 100 metros hasta el punto de recibo, es decir, que al momento de solicitar el nuevo servicio la empresa distribuidora debió haber evaluado el caso mediante una modificación de red, a fin de evitar que los usuarios construyan múltiples extensiones que vienen en detrimento de la calidad del servicio y el orden que debe llevar la expansión de la red de distribución, por lo cual, se recomienda a la empresa distribuidora realizar las obras necesarias para expandir sus redes hasta los usuarios, dentro de los rangos comprendidos en las normativas aplicables, así como abstenerse de requerir a los usuarios extensiones de línea cuando estos se encuentran a menos de 100 metros de su red.

 xxx

Sin embargo, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria; sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es ella la responsable de dicha situación, así como de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en el suministro, ya que el conductor se conectaba directamente a la carga de su extensión de línea que se dirigía hasta su inmueble sin ser registrada por el medidor, por tratarse de la usuaria final del suministro, 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.

Determinación de la Energía Consumida y no Facturada en concepto de desperfectos en el equipo de medición

Respecto al primer cobro del período comprendido del 26 de diciembre de 2021 al 24 de junio de 2022, el cual se determinó que corresponde a problemas en el equipo de medición, en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2022, se han incorporado directrices relativas a la procedencia para el cobro de energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2022, en donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, la usuaria debe de pagar el importe de la energía y potencia no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses a partir de la notificación, y que se calculará con base al promedio de los últimos seis meses de facturación correcta.

A partir de la fecha en que esa empresa distribuidora corrigió la condición que estaba afectando el buen registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio; el período de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 20 de mayo al 24 de junio de 2022, que comprende el ciclo de facturación en el que se registró un descenso en los consumos y a partir del cual se debió advertir la condición, dando como resultado **35 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

Con base en lo anterior, el CAU de la SIGET ha considerado como consumo correcto del suministro bajo análisis el obtenido del **historial de registros mensuales correctos del medidor n.° xxx**, por un período de **6 meses**, comprendidos del 19 de noviembre de 2021 al 20 de mayo de 2022, tal y como lo establece la normativa en el artículo n.° 35 citado en el inciso anterior, que da como resultado un consumo promedio mensual de **524 kWh**.

Los valores de consumo y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada correspondiente a **35 días** a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, determinándose que el monto del cálculo efectuado por la empresa distribuidora es aceptable. (…)

Recálculo de Energía Consumida y no Facturada por condición irregular

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 a) 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 **historial de registros mensuales correctos** en el inmueble del suministro con **NIC xxx**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **665 kWh**.
* El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 6 de octubre de 2022 al 4 de abril de 2023.
* En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **1,516 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 **1,628 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **cuatrocientos cuarenta y seis 30/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 446.30), IVA incluido**.

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para el período del 26 de diciembre de 2021 al 24 de junio de 2022 no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. Por consiguiente, el CAU de la SIGET ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2022.
3. Sin embargo, de conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **ciento veintidós 74/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 122.74), IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **462 kWh**, recalculado para el período comprendido entre el 26 de mayo al 24 de junio de 2022.
4. Por su parte, las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para el período del 6 de octubre de 2022 al 4 de abril de 2023 son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx**, que consistía en la unión eléctrica entre la fuente y la carga de la fase A de la acometida de servicio eléctrico, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
5. 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 **setecientos ochenta y siete 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 787.63), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **2,815 kWh**, asociado al período comprendido entre el 6 de octubre de 2022 al 4 de abril de 2023.
6. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **cuatrocientos cuarenta y seis 30/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 446.30), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **1,628 kWh**,correspondiente al período antes citado, **más los respectivos intereses**, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2023. […]

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0499-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0212-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.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día veintiuno de septiembre del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó su conformidad con los cálculos efectuados por el CAU en el informe técnico N.° IT-0212-CAU-23. 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 2023.**

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.

De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran. El artículo 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

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

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

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

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. Condiciones encontradas en el suministro identificado con el NIC xxx**

**2.1.1.1** **Condición encontrada** **el día veinticuatro de junio de dos mil veintidós en el suministro vinculada con un medidor defectuoso.**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0212-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en la imagen n.° 1, que corresponden a la primera presunta condición irregular, se evidencia que el medidor se encontraba con sello izquierdo de tapadera de vidrio roto, asimismo, el personal de la empresa distribuidora alega que el citado medidor se encontraba con indicios de haber sido manipulado, sin embargo, no detallan de forma contundente en que porcentaje se había manipulado la regulación del equipo que haya generado una variación en los registros.

No obstante, la sociedad AES CLESA presentó una orden de servicio del 8 de julio de 2022, en la que se detalla que el medidor se encontraba “totalmente frenado” y con un registro de porcentaje promedio (**RPP**) del **0%** (…)

Sin embargo, se advierte que en el vídeo presentado por la empresa distribuidora como evidencia, se observa que el disco del medidor se encontraba girando, además, si el **RPP** hubiese sido del **0%**, los consumos previos deberían haber sido de **0 kWh**, mientras que según se observa en la gráfica de consumos, si bien estos descendieron para el último ciclo de facturación previo, si habían registros, pues incluso en el período comprendido del 20 (ciclo de facturación previo) al 24 de junio de 2022 (inspección de la empresa distribuidora), se registraron **27 kWh**, que si bien pudo haber sido un registro inferior al real, no parece congruente con el **RPP** que alega la empresa distribuidora.

Asimismo, también se destaca que una condición como la encontrada debió ser advertida por el lector en el ciclo de lecturas previo, destacándose que algunos de los consumos previos (abril y mayo de 2022) fueron incluso superiores al promedio utilizado por la empresa distribuidora en su cálculo de recuperación de la ENR, por lo que no se cuenta con evidencia concluyente de que la condición sea imputable a la usuaria y no a un desperfecto del equipo de medición por su antigüedad o un golpe de factores externos. (…)

Consecuentemente, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable a la usuaria para el período comprendido del 26 de diciembre de 2021 al 24 de junio de 2022, debido a que no demostró que el problema en el registro del medidor **n.° xxx** se debiera a una alteración de los elementos internos del citado equipo imputable a la usuaria, aunado al vídeo que muestra que el disco de éste si se encontraba girando a pesar que la prueba de exactitud en el **RPP** realizada por la sociedad AES CLESA detalle un valor del **0 %**.No obstante, el CAU determina que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico se debió a **desperfectos en el equipo de medición.** […]”

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0212-CAU-23 que no se comprobó la existencia de la condición irregular supuestamente encontrada por la distribuidora el día veinticuatro de junio de dos mil veintidós en el equipo de medición número xxx, sino que se trató de problemas de funcionamiento en dicho equipo de medición.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que la distribuidora puede realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2023.

**2.1.1.2. Condición irregular en****contrada el cuatro de abril de dos mil veintitrés.**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0212-CAU-23, determinó lo siguiente:

(…) Por otra parte, respecto a las pruebas presentadas en las imágenes n.° 2 y 3, que corresponden a la segunda presunta condición irregular, se evidencia que existía una unión oculta con cinta aislante entre los conductores de la fase A de la fuente y la extensión de línea (puente eléctrico entre ambas) y que, además, el conductor que retornaba de la carga del medidor hacia la extensión se encontraba cortada, es decir, que la demanda consumida en la fase A del servicio no pasaría por el equipo de medición, por lo tanto, su energía no sería registrada por éste, el cual había sido sustituido y colocado en gabinete antihurto cuando fue sustituido en la inspección del 24 de junio de 2022 examinada anteriormente.

En razón con lo anterior, 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 por el CAU al suministro en referencia el 25 de mayo de 2023, en la que se determinó que el inmueble corresponde a un rancho de playa, midiéndose una demanda instantánea de **2.66 amperios** en la fase B y de **0 amperios** en la fase A, carga correspondiente a una refrigeradora. (…)

Además, en la citada inspección realizada por el CAU, se encontraron los vestigios del punto donde se encontraba el puente eléctrico en los conductores de la fuente y la carga de la fase A, observándose que en ese momento el inmueble no se encontraba en uso, pero al levantar el censo de carga se encontraron aparatos tales como aires acondicionados entre otros, determinándose que la carga en el suministro es del tipo estacional, es decir, que varía de conformidad a la temporada (clima, vacaciones, turismo, etc.), sin embargo, en las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA (fotografías y vídeo), queda evidenciada la condición irregular del 4 de abril de 2023.

Sobre lo anterior es preciso recalcar que a pesar de que la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo puntual de carga que estaba siendo alimentada por la fase A de la extensión de línea, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y vídeo que muestran que el conductor estaba conectado a la acometida de servicio eléctrico (fuente) y que la trayectoria de éste era hacia el interior del inmueble de la usuaria por medio de dicha extensión, por lo que se concluye que la fase A estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor **n.° xxx**.

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 para el período del 6 de octubre de 2022 al 4 de abril de 2023.

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 la usuaria, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.° 2 y 3. (…)

En cuanto a los argumentos de la señora xxx, el CAU indicó lo siguiente:

“[…] En su reclamo, la señora xxx manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por la empresa distribuidora, ya que alega que el medidor se encuentra lejos de su propiedad y que las manipulaciones pudieron ser realizadas por terceros.

Al respecto, según se detalló en la imagen n.° 2, el suministro cuenta con una extensión de línea con una distancia menor a los 100 metros hasta el punto de recibo, es decir, que al momento de solicitar el nuevo servicio la empresa distribuidora debió haber evaluado el caso mediante una modificación de red, a fin de evitar que los usuarios construyan múltiples extensiones que vienen en detrimento de la calidad del servicio y el orden que debe llevar la expansión de la red de distribución, por lo cual, se recomienda a la empresa distribuidora realizar las obras necesarias para expandir sus redes hasta los usuarios, dentro de los rangos comprendidos en las normativas aplicables, así como abstenerse de requerir a los usuarios extensiones de línea cuando estos se encuentran a menos de 100 metros de su red (…)

Sin embargo, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria; sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es ella la responsable de dicha situación, así como de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en el suministro, ya que el conductor se conectaba directamente a la carga de su extensión de línea que se dirigía hasta su inmueble sin ser registrada por el medidor, por tratarse de la usuaria final del suministro, 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.[…]”

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0212-CAU-23, que el día cuatro de abril de dos mil veintitrés se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una alteración de la acometida eléctrica mediante la conexión de un puente eléctrico en la fase A, el cual ocasionó que no se registrara 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 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.2. Determinación de la energía consumida no facturada**

**2.1.2.1 Desperfectos en el equipo de medición xxx**

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El historial de consumo registrado entre los días diecinueve de noviembre de dos mil veintiuno al veinte de mayo de dos mil veintidós equivalente al consumo mensual de 524 kWh.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a 35 días comprendidos entre el veintiséis de mayo al veinticuatro de junio de dos mil veintidós.

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de CIENTO VEINTIDÓS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 122.74) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

**2.1.2.2 Energía consumida y no registrada vinculada a una condición irregular**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR por condición irregular realizado por la distribuidora con base en la lectura de 16 días de consumo, debido a que dicho valor no corresponde a un ciclo mensual completo, por lo que no representa la energía consumida que no fue registrada.

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

* El historial de consumo de energía eléctrica registrado entre los días 19 de noviembre de 2021 al 20 de mayo de 2022 equivalente a un consumo mensual de 524 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del seis de octubre de dos mil veintidós al cuatro de abril de dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 446.30) 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 2023.

* 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 que el registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx fue afectado por un desperfecto del medidor del veintiséis de mayo al veinticuatro de junio de dos mil veintidós y por la existencia de una condición irregular durante el periodo del seis de octubre de dos mil veintidós al cuatro de abril de dos mil veintitrés.

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 2023 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-0212-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó lo siguiente:

1. Existió un problema en el funcionamiento del medidor número xxx que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo cual la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad CIENTO VEINTIDÓS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 122.74) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C. V., aplicable para el año 2022.
2. Se comprobó la condición irregular consistente en una alteración de la acometida eléctrica mediante la conexión de un puente eléctrico en la fase A, la cual ocasionó que no se registrara la energía consumida en el inmueble entre el seis de octubre de dos mil veintidós al cuatro de abril de dos mil veintitrés, en ese sentido, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 446.30) 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 2023.
3. **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-0212-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó lo siguiente:
		1. Existió un desperfecto en el funcionamiento del equipo de medición número xxx que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica entre los días veintiséis de mayo al veinticuatro de junio de dos mil veintidós, y
		2. Existió una condición irregular consistente en una alteración de la acometida eléctrica mediante la conexión de un puente eléctrico en la fase A, la cual ocasionó que no se registrara la energía consumida en el inmueble entre los días seis de octubre de dos mil veintidós y cuatro de abril de dos mil veintitrés
	2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar en el suministro identificado con el NIC xxx, las cantidades siguientes:
* Por medidor defectuoso la cantidad de CIENTO VEINTIDÓS 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 122.74) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C. V., aplicable para el año 2022, y
* Por la condición irregular la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 446.30) 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 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0212-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente