**ACUERDO N.° E-0032-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día quince de enero del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticinco de septiembre del dos mil veintitrés, la señora xxx, en su calidad de 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. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS VEINTIUNO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 421.40) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0756-2023-CAU, de fecha seis de octubre de dos mil veintitrés, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día once de octubre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticinco del mismo mes y año.

El día dieciséis de octubre de dos mil veintitrés, el señor 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 al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0580-CAU-23, de fecha diecisiete de octubre del dos mil veintitrés, 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-0807-2023-CAU, de fecha veintitrés de octubre de dos mil veintitrés, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC xxx y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía 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 veintiséis de octubre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinticuatro de noviembre de dos mil veintitrés.

El día uno de noviembre del dos mil veintitrés, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas.

El día nueve de noviembre de dos mil veintitrés, la señora xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) el servicio fue dado de baja a solicitud del expropietario de la propiedad y titular del servicio (…) el día 14 de octubre (…) esto sin haber sido notificado previamente para darnos la oportunidad de cambiar la titularidad del mismo, comprometiéndose CLESA a agilizar la solicitud para instalar un nuevo servicio qué fue la única opción recibida, pero hasta esta fecha ha sido imposible ya qué han venido haciendo una serie de observaciones para su instalación, después de haber superado todas las observaciones se nos está obligando a cancelar una deuda a nombre de la titular del Servicio suspendido la cual ha quedado pendiente (…) por lo tanto solicito interponer sus buenos oficios para solventar esta situación ya qué como consumidor (…) nos hemos visto afectados por la manera totalitaria en que se ha actuado en esta ocasión violentado nuestros derechos (…)”.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha cinco de diciembre del dos mil veintitrés, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0297-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:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición conectada en tramo oculto”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, tanto en vídeo como en fotografías, se destaca que la acometida de servicio eléctrico del suministro poseía un tramo cubierto entre el techo y el cielo falso de la vivienda, al final del cual se ubicaba el medidor **n.° xxx** en la pared frontal de la casa al interior del inmueble en un gabinete antihurto; siendo que después de este tramo oculto, el personal de la empresa distribuidora detectó una diferencia entre la corriente demandada en la fase y la corriente que retornaba por el neutro, por lo que concluyó que la diferencia entre estas dos mediciones no sería registrado por el equipo de medición ya que era derivada en el tramo oculto por una línea directa.

Al respecto, es preciso mencionar que el Procedimiento contenido en el acuerdo **N.°** 283-E-2011 define una línea directa, intercalada o en derivación como “una instalación no autorizada por la empresa distribuidora, la cual origina que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo correcto de la energía y puede o no estar a la vista de la inspección; sin embargo, al tomar la prueba de lectura de la corriente eléctrica entre el cable de servicio que alimenta al suministro del usuario final y los terminales de salida después del medidor eléctrico indican una diferencia de lecturas, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular”.

Por tanto, a pesar de que el personal de la empresa distribuidora estableció en el acta de condiciones irregulares que no pudo acceder a la línea directa ya que alega que no tuvo autorización de parte del usuario para retirar loseta del cielo falso, si pudo obtener las evidencias mediante las lecturas de corriente mostradas en las imágenes n.° 1 y n.° 2. (…)

En razón con lo anterior, se determina que ha quedado fundamentada la existencia de la línea directa encontrada por la sociedad AES CLESA ya que, a pesar de que la empresa distribuidora no pudo acceder directamente a la línea adicional y tampoco determinó el tipo puntual de carga que estaba siendo alimentada por ésta, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y vídeo que muestran una diferencia de corrientes entre la corriente que retornaba por el neutro y la que era registrada en la fase por el equipo de medición luego del tramo de acometida cubierto entre el techo y el cielo falso de la vivienda, por lo que se concluye que la citada línea adicional 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. […]”.

Análisis del argumento presentado por la usuaria

(…) en el presente caso, se determina que las acciones de suspensión del suministro de energía eléctrica no tienen cobertura legal, ya que, si bien es cierto, no fue solicitado un cambio en el nombre del titular del suministro, la propietaria del inmueble es la señora xxx, y también es la usuaria final del servicio, por lo que, si en dado caso la suspensión fue solicitada por la titular del servicio, la sociedad AES CLESA tuvo que identificar a la nueva propietaria que habita y utiliza el servicio de energía eléctrica, así como notificarle debidamente de la situación antes de proceder con la desconexión.

En virtud de lo anterior, el CAU realizó las diligencias de investigación a efectos de recabar la información y analizar el objeto del reclamo de la usuaria, mediante escrito identificado como **C-2763-CAU-23**, del 10 de noviembre de 2023, en el que se estableció que si bien la empresa distribuidora estaba facultada a cobrar a la usuaria el monto facturado en el mes de octubre de 2023, también debía efectuar la reconexión del suministro sin costo para la usuaria.

Como resultado de dicha gestión, la empresa distribuidora respondió el 17 de noviembre de 2023 que la señora xxx podía acercarse a una agencia de atención al cliente a cancelar dicha factura pendiente de pago, ante lo cual se le efectuaría el cambio de titular del **NIC xxx** y se procedería con la reconexión del suministro, condiciones que fueron solventadas por la usuaria ese mismo día, procediendo la empresa distribuidora con la reconexión del suministro el 21 de noviembre de 2023.

Finalmente, 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 la vivienda, por tratarse de la usuaria final del suministro; aclarándose 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, destacándose que, para el presente caso, la condición es a partir del 9 de mayo de 2023, fecha en la cual la usuaria suscribió la escritura de compraventa del inmueble y comenzó a habitar la vivienda, condición que concuerda con el historial de consumos de la vivienda, pues previo al ciclo de facturación de mayo de 2023, los consumos registrados habían sido de **0 kWh**. (…)

Recálculo efectuado por el CAU:

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

* El **censo de carga instalada** en el inmueble del suministro con **NIC xxx**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **311 kWh**.
* El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **125 días**, relativo al período del 9 de mayo al 11 de septiembre de 2023, es decir, a partir de la fecha en la que la usuaria adquirió el inmueble.
* En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **267 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 **1,029 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **doscientos cincuenta y tres 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 253.89), IVA incluido**. (…)

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx**, que consistía en una línea adicional fuera de medición, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **cuatrocientos veintiuno 40/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 421.40), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **1,545 kWh**, asociado al período comprendido entre el 15 de marzo al 11 de septiembre de 2023.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **doscientos cincuenta y tres 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 253.89), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **1,029 kWh**,correspondiente al período del 9 de mayo al 11 de septiembre de 2023. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 4.56** en concepto de intereses por la ENR debido a la condición irregular, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2023. […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0807-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0297-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 a las partes el día catorce de diciembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo finalizó el día cinco de enero del presente año.

El día veinte de diciembre del dos mil veintitrés, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0297-CAU-23 y que procederá a realizar devolución por medio de cheque por la cantidad de CIENTO SESENTA Y DOS 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.95) a nombre de la señora xxx, anterior dueña del inmueble y quién canceló en su totalidad el monto facturado en concepto de energía no registrada en fecha tres de octubre del dos mil veintitrés.

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.

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.

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 xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0297-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición conectada en tramo oculto”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes: (…)

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, tanto en vídeo como en fotografías, se destaca que la acometida de servicio eléctrico del suministro poseía un tramo cubierto entre el techo y el cielo falso de la vivienda, al final del cual se ubicaba el medidor **n.° xxx** en la pared frontal de la casa al interior del inmueble en un gabinete antihurto; siendo que después de este tramo oculto, el personal de la empresa distribuidora detectó una diferencia entre la corriente demandada en la fase y la corriente que retornaba por el neutro, por lo que concluyó que la diferencia entre estas dos mediciones no sería registrado por el equipo de medición ya que era derivada en el tramo oculto por una línea directa.

Al respecto, es preciso mencionar que el Procedimiento contenido en el acuerdo **N.°** 283-E-2011 define una línea directa, intercalada o en derivación como “una instalación no autorizada por la empresa distribuidora, la cual origina que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo correcto de la energía y puede o no estar a la vista de la inspección; sin embargo, al tomar la prueba de lectura de la corriente eléctrica entre el cable de servicio que alimenta al suministro del usuario final y los terminales de salida después del medidor eléctrico indican una diferencia de lecturas, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular”.

Por tanto, a pesar de que el personal de la empresa distribuidora estableció en el acta de condiciones irregulares que no pudo acceder a la línea directa ya que alega que no tuvo autorización de parte del usuario para retirar loseta del cielo falso, si pudo obtener las evidencias mediante las lecturas de corriente mostradas en las imágenes n.° 1 y n.° 2. (…)

En razón con lo anterior, se determina que ha quedado fundamentada la existencia de la línea directa encontrada por la sociedad AES CLESA ya que, a pesar de que la empresa distribuidora no pudo acceder directamente a la línea adicional y tampoco determinó el tipo puntual de carga que estaba siendo alimentada por ésta, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y vídeo que muestran una diferencia de corrientes entre la corriente que retornaba por el neutro y la que era registrada en la fase por el equipo de medición luego del tramo de acometida cubierto entre el techo y el cielo falso de la vivienda, por lo que se concluye que la citada línea adicional 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. […]”.

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(…) en el presente caso, se determina que las acciones de suspensión del suministro de energía eléctrica no tienen cobertura legal, ya que, si bien es cierto, no fue solicitado un cambio en el nombre del titular del suministro, la propietaria del inmueble es la señora xxx, y también es la usuaria final del servicio, por lo que, si en dado caso la suspensión fue solicitada por la titular del servicio, la sociedad AES CLESA tuvo que identificar a la nueva propietaria que habita y utiliza el servicio de energía eléctrica, así como notificarle debidamente de la situación antes de proceder con la desconexión.

En virtud de lo anterior, el CAU realizó las diligencias de investigación a efectos de recabar la información y analizar el objeto del reclamo de la usuaria, mediante escrito identificado como **C-2763-CAU-23**, del 10 de noviembre de 2023, en el que se estableció que si bien la empresa distribuidora estaba facultada a cobrar a la usuaria el monto facturado en el mes de octubre de 2023, también debía efectuar la reconexión del suministro sin costo para la usuaria.

Como resultado de dicha gestión, la empresa distribuidora respondió el 17 de noviembre de 2023 que la señora xxx podía acercarse a una agencia de atención al cliente a cancelar dicha factura pendiente de pago, ante lo cual se le efectuaría el cambio de titular del **NIC xxx** y se procedería con la reconexión del suministro, condiciones que fueron solventadas por la usuaria ese mismo día, procediendo la empresa distribuidora con la reconexión del suministro el 21 de noviembre de 2023.

Finalmente, 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 la vivienda, por tratarse de la usuaria final del suministro; aclarándose 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, destacándose que, para el presente caso, la condición es a partir del 9 de mayo de 2023, fecha en la cual la usuaria suscribió la escritura de compraventa del inmueble y comenzó a habitar la vivienda, condición que concuerda con el historial de consumos de la vivienda, pues previo al ciclo de facturación de mayo de 2023, los consumos registrados habían sido de **0 kWh**. (…)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0297-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea adicional fuera de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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 del cálculo de energía a recuperar**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico N.° IT-0297-CAU-23, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en la corriente instantánea, por las razones siguientes:

* La corriente instantánea registrada de 5.96 amperios por el personal de la distribuidora carece de fundamento técnico debido a que dicha corriente fue considerada de uso continúo durante el período de la condición irregular y ésta no es representativa del consumo real del inmueble.
* No justificó el criterio para establecer un periodo de 12 horas de uso diario de los equipos.
* El promedio de consumos utilizados no consideró el factor de potencia de las corrientes instantáneas medidas en la vivienda.

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

* El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 311 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del nueve de mayo al once de septiembre del dos mil veintitrés.

Dicho periodo fue limitado a ciento veinticinco días debido a que el inmueble fue adquirido a partir del día nueve de mayo de dos mil veintitrés.

* En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 267 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. puede recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.89) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUATRO 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.56) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

**2.1.3. Sobre la devolución a realizar la distribuidora**

La distribuidora en el escrito de fecha veinte de diciembre del dos mil veintitrés, señaló que procedería a realizar la devolución por la cantidad de CIENTO SESENTA Y DOS 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.95) a nombre de la señora xxx, quién era la antigua dueña del inmueble donde se ubica el suministro identificado con el NIC xxx.

Sobre lo anterior, debe señalarse que la titularidad del inmueble y la calidad de usuaria final del suministro fue comprobada por la señora xxx al presentar copia del testimonio de escritura pública de compraventa del inmueble donde se ubica el suministro y quien canceló a la distribuidora el monto cobrado en concepto de ENR.

En ese orden de ideas, es necesario requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que la devolución de la cantidad de CIENTO SESENTA Y DOS 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.95) que fue cobrada indebidamente, sea reintegrado a la señora xxx.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxx.

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, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 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-0297-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 una condición irregular consistente en una conexión de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.89) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUATRO 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.56) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

Asimismo, es pertinente requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que la devolución por medio de cheque de la cantidad de CIENTO SESENTA Y DOS 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.95) que fue cobrada indebidamente, sea reintegrado a la señora xxx quien ostenta la calidad de propietaria del inmueble y por ende usuaria final del suministro.

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-0297-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea eléctrica adicional fuera de medición que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.
2. Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.89) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUATRO 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.56) en concepto de intereses en aplicación al 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-0297-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que la devolución por medio de cheque de la cantidad de CIENTO SESENTA Y DOS 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 162.95) que fue cobrada indebidamente, sea reintegrado a la señora xxx quien ostenta la calidad de propietaria del inmueble y por ende usuaria final del suministro.
2. 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