



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0809-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las nueve horas con cuarenta minutos del día diecinueve de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintisiete de junio del presente año, el señor --- 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 TRESCIENTOS NOVENTA 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 390.24) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC ---.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Mediante el acuerdo N.º E-0527-2024-CAU, de fecha quince de julio de este año, 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 veinticinco de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce de agosto de este año.

El día doce de agosto del presente año, el señor ---, 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.º M-0477-CAU-24, de fecha doce de agosto de este 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.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0597-2024-CAU, de fecha veinte de agosto del presente 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 existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC --- 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 veintiocho de agosto de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinticinco de septiembre del presente año.

El día nueve de septiembre de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veintitrés de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0257-CAU-24, 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:

[...]

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en la imagen n.º 1 se evidencia que había una condición en el equipo de medición n.º ---, la cual consistía en una huella por fricción en la parte inferior del disco del medidor, asimismo, la empresa distribuidora realizó una verificación de funcionamiento del medidor en el laboratorio de ésta, en dicha prueba, se verificó que el medidor se encontraba registrando los consumos con un porcentaje en carga alta (HL) de **83.30 %**, en carga baja (LL) de **7.38%** y factor de potencia (PF) de **30.89%**, con estos parámetros se establece que el equipo de medición no registraba en su totalidad la energía.

(...)

Por otra parte, es preciso mencionar que en el acta de inspección de condición irregular n.º ---, realizada en laboratorio para la verificación de funcionamiento del medidor n.º ---, ejecutada por parte de la empresa distribuidora el 17 de mayo de 2024, aparte de obtener porcentajes de exactitud por debajo de los valores normados por esta Superintendencia, ésta estableció que el medidor poseía sello de plomo roto, rozamiento en el disco y pivotes con forzamiento.

De lo anterior, y tomando en consideración lo establecido por la empresa distribuidora en las actas de inspección de condición irregular n.º --- y ---, realizadas en campo y laboratorio de la empresa distribuidora respectivamente, se



destaca que el medidor n.º ---, es electromecánico, con sello de plomo sin señales de ruptura, año de fabricación de -- y con las iniciales CEL.

Después de realizar un análisis de la información de las condiciones internas del medidor, se establece que no se encontraron indicios relacionados con una alteración de su mecanismo interno, tampoco se observa manipulación del pivote, ni señales de alteraciones en los tornillos de ajuste del equipo de medición.

(...)

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por la sociedad AES CLESA, no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración interna del equipo de medición n.º ---; sin embargo, mediante las pruebas remitidas por la empresa distribuidora, se evidenció que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que ha sido reflejada en la gráfica de consumo n.º 1 del presente informe técnico, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía consumida en la vivienda debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del **45.34 %** (calculado con base en los métodos para la determinación del registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, autorizados por SIGET), lo cual, puede estar relacionado con la antigüedad y vida útil del medidor.

Ahora bien, debido a que la empresa distribuidora cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º --- se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, con un porcentaje de exactitud promedio del **45.34 %**, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Facturada por medidor defectuoso según lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario, vigente para el quinquenio 2023 - 2027, 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, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, la estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición de acuerdo a lo siguiente: desviación del equipo de medición, estableciendo que dicho método es inviable en el caso que nos ocupa debido a que la empresa distribuidora no realizó la prueba de exactitud del medidor, es por ello que será calculado sobre la base del promedio de consumo 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 registrada, para el presente caso corresponde al período del 12 de marzo al 11 de mayo de 2024, dando como resultado **60 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

El CAU de la SIGET, ha considerado como consumo correcto del suministro bajo análisis **el historial de registro de lecturas correctas** reportado por el equipo de medición n.º --- a partir del período del 24 de junio al 23 de septiembre de 2024, dato que permitió establecer un consumo de energía mensual promedio de **297 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, correspondiente a **60 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a un consumo de energía de **405 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **ochenta y nueve 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 89.87)**, IVA incluido.

Energía No Registrada	
Desde:	12/03/2024
Hasta:	11/05/2024
Días:	60
kWh a recuperar:	405
Monto calculado por SIGET con IVA incluido:	\$ 89.87
cobro de Medidor a 100 Amperios	\$ -
Sub total del cobro de ENR calculado por SIGET	\$ 89.87
Monto cobrado por AES CLESA:	\$ 390.24
Monto que cobraría en exceso AES CLESA	\$ 300.37

Tabla n.º 2 - Montos calculados por la empresa distribuidora por una ENR por una supuesta condición irregular y el calculado por el CAU por la condición de medidor defectuoso.

[...].

Dictamen:

[...]

- Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC** --- imputable al señor ---, que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro.
- 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 quinquenio 2023-2027.
- Por tanto, no es aceptable el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA al señor --- por la cantidad **trescientos noventa 24/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 390.24), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada de **1,356 kWh**, asociado al período comprendido entre el 13 de noviembre de 2023 al 11 de mayo de 2024.
- De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debió cobrar la cantidad de **ochenta y nueve 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 89.87), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no registrada de **405 kWh**, por la condición de problemas en el equipo de medición, correspondiente al período de recuperación entre el 12 de marzo al 11 de mayo de 2024.
- El señor --- ya canceló 5 cuotas de un plan de pago de 6 cuotas por la cantidad de **trescientos veintinueve 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 329.50), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada, por lo que la sociedad AES CLESA deberá reintegrar al usuario la cantidad de **doscientos cuarenta y cinco 07/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 245.07), IVA e intereses por cobro en exceso incluidos**, según lo establecido en el Art. 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al quinquenio 2023-2027.

En vista que el pago de la sexta cuota por la cantidad de **\$65.44** del plan de pago establecido entre las partes está programada para el 1 de noviembre de 2024, fecha posterior a la entrega de este informe, probablemente esta cuota ya haya sido cobrada al momento que a las partes se les remita este informe, la cual tendrá que ser reintegrada al usuario. [...].

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0597-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0257-CAU-24 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 veinticinco de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó el día ocho de noviembre del presente año.

El día seis de noviembre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

(...) mi representada manifiesta que anexa informe técnico donde mantenemos el cobro por la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 390.24) IVA incluido el cual es procedente (...)

Por su parte, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

B. SENTENCIA

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

1. 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 2024

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 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 permitidos el correcto registro de 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 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

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.

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.”

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.

2. ANÁLISIS

2.1 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 ---

El CAU en el informe técnico N.º IT-0257-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Después de realizar un análisis de la información de las condiciones internas del medidor, se establece que no se encontraron indicios relacionados con una alteración de su mecanismo interno, tampoco se observa manipulación del pivote, ni señales de alteraciones en los tornillos de ajuste del equipo de medición.

(...)

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por la sociedad AES CLESA, no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración interna del equipo de medición n.º ---; sin embargo, mediante las pruebas remitidas por la empresa distribuidora, se evidenció que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que ha sido reflejada en la gráfica de consumo n.º 1 del presente informe técnico, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía consumida en la vivienda debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del **45.34 %** (calculado con base en los métodos para la determinación del registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, autorizados por SIGET), lo cual, puede estar relacionado con la antigüedad y vida útil del medidor.



(...)

Ahora bien, debido a que la empresa distribuidora cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º --- se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, con un porcentaje de exactitud promedio del **45.34 %**, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Facturada por medidor defectuoso según lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario, vigente para el quinquenio 2023 - 2027, 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, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, la estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición de acuerdo a lo siguiente: desviación del equipo de medición, estableciendo que dicho método es inviable en el caso que nos ocupa debido a que la empresa distribuidora no realizó la prueba de exactitud del medidor, es por ello que será calculado sobre la base del promedio de consumo 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 periodo de recuperación de una energía consumida y no registrada, para el presente caso corresponde al período del 12 de marzo al 11 de mayo de 2024, dando como resultado **60 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

El CAU de la SIGET, ha considerado como consumo correcto del suministro bajo análisis **el historial de registro de lecturas correctas** reportado por el equipo de medición n.º --- a partir del período del 24 de junio al 23 de septiembre de 2024, dato que permitió establecer un consumo de energía mensual promedio de **297 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, correspondiente a **60 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a un consumo de energía de **405 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **ochenta y nueve 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 89.87), IVA incluido**.

[...]”.

Por otra parte, el señor --- no presentó elementos probatorios en la etapa de alegatos que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición n.º --- que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

Dicha situación habilita a la distribuidora a 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 2024.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

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 correspondiente entre los días veinticuatro de junio al veintitrés de septiembre del presente año.
- El período de recuperación de la energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el doce de marzo al once de mayo de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de **OCHENTA Y NUEVE 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 89.87) IVA incluido**,

en concepto de energía no registrada, en aplicación al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

En vista que el señor --- canceló del monto cobrado inicialmente la cantidad de TRESCIENTOS VEINTI-NUEVE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 329.50) IVA incluido, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 245.07) IVA e intereses incluidos, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

2.1.3. Alegatos presentados por la distribuidora referentes al informe técnico

Respecto de la inconformidad planteada por la distribuidora relacionada al informe técnico N.º IT-0257-CAU-24, se considere oportuno puntualizar algunos de los hallazgos evidenciados durante la investigación efectuada, siendo los siguientes:

- A partir de las pruebas recopiladas no se evidenció la existencia de una condición irregular en el equipo de medición n.º --- que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.
- La distribuidora no presentó pruebas técnicas que la fricción en la parte inferior del disco del medidor y/o que el pivote y tornillos de ajuste presenten indicios de manipulación.

2.2 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 al usuario, 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 un problema en la medición y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada correctamente.
- 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 en el suministro 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 existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIC ---.

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 al usuario 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.

3 CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0257-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y NUEVE 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 89.87) 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 2024.

En vista que el señor --- canceló del monto cobrado inicialmente la cantidad de TRESCIENTOS VEINTI-NUEVE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 329.50) IVA incluido, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 245.07) IVA e intereses incluidos, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

4 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.º IT-0257-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 390.24) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- existió un problema en el equipo de medición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y NUEVE 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 89.87) IVA incluido, en concepto de energía no registrada de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2024.
En vista que el señor --- canceló del monto cobrado inicialmente la cantidad de TRESCIENTOS VEINTINUEVE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 329.50) IVA incluido, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 245.07) IVA e intereses incluidos, de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.
- c) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente