

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

**ACUERDO No. E-218-2017-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del día veintiséis de octubre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido a la inconformidad con el cobro por la cantidad de DOSCIENTOS VEINTICUATRO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 224.83), monto que incluye IVA, en concepto de Energía No Registrada (ENR) y sustitución del equipo de medición, por la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- II. Mediante el Acuerdo No. E-068-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que una vez vencido el plazo concedido a la citada empresa distribuidora, determinara si es necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; o en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

- III. El quince de mayo de este año, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., remitió una copia del informe técnico rendido por su poderdante, con el cual respondió a la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-068-2017-CAU, concluyendo que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular, por lo que el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS VEINTICUATRO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 224.83), con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR) y sustitución del equipo de medición, es procedente.

A dicho escrito, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX adjuntó información adicional de forma digital, con lo cual sustentó los argumentos y posición de su poderdante.

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por el área técnica de dicha instancia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- V. Por medio del Acuerdo No. E-099-2017-CAU, se requirió al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente, mediante el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida, así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad a lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.
- VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico requerido en el Acuerdo No. E-099-2017-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

“““(…) **CONCLUSIONES**

*En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación e inspección realizada, concluimos en lo siguiente:*

- a) *Los registros de los históricos de consumo correspondientes al suministro a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el período comprendido entre el mes de mayo de 2017 a marzo de 2017, han variado con respecto a los registrados en el período comprendido entre los meses de abril a junio de 2017, condición que se encuentra vinculada al uso de la carga conectada en el suministro bajo estudio.*
- b) *Del análisis al caso en comento, de la información que ha sido recabada y de la cual se ha tenido acceso, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión, que el equipo de medición número 431989, presentó un problema en su funcionamiento, situación que se refleja en los valores de la prueba de exactitud del medidor, de lo detallado en la imagen n.º 3 y, en los registros de los históricos de consumo del citado suministro; razón por la cual, se ha facturado un consumo de energía eléctrica menor de lo que fue realmente demandado en el suministro en estudio.*
- c) *Dentro de ese contexto, somos de la opinión que nos encontramos ante un caso en el cual la sociedad CAESS no ha demostrado la existencia de una condición irregular. Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de medidor defectuoso o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable al año 2017.*
- d) *En consecuencia, la empresa distribuidora CAESS ha cobrado una cantidad excesiva al suministro en referencia, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada por la cantidad de **Ciento Cuarenta y Seis 20/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 146.20) con IVA incluido**, y una cantidad indebida, en concepto de Cobro de medidor 100 amperios, por la cantidad de **Treinta y Tres 50/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 33.50) con IVA incluido**.*

(…) **DICTAMEN**

*Con base en la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que de conformidad con la información que ha sido recabada y de la inspección realizada al suministro objeto de análisis, esa empresa Distribuidora no ha demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro.*
- b) *Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable al año 2017.*
- c) *En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la empresa distribuidora CAESS pretende recuperar una cantidad indebida en el suministro de energía eléctrica a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en vista de haber facturado en concepto de cobro de medidor 100 amperios, por la cantidad de **Treinta y Tres 50/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 33.50) con IVA incluido**, al atribuirle a éste la existencia de una manipulación en el medidor n.º 431989, sin haber sido comprobada fehacientemente por esa empresa Distribuidora.*
- d) *Asimismo, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Ciento Noventa y Uno 33/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 191.33) con IVA incluido**, que la sociedad CAESS ha cobrado en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es improcedente.*
- e) *Por consiguiente, la empresa distribuidora CAESS debe cobrar, la cantidad de **Cuarenta y Cinco 13/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 45.13) con IVA incluido**, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS 2130072, ubicado en la dirección en referencia.*
- f) *Bajo el contexto anterior, y tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa CAESS no logró recopilar los elementos de prueba que demostraran la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no ha cancelado los cobros objeto de reclamo, la distribuidora CAESS deberá anular dicho documento de cobro y, emitir un nuevo documento de cobro en concepto de energía consumida y no facturada por el monto determinado por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, el cual asciende a la cantidad de **Cuarenta y Cinco 13/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 45.13) con IVA incluido**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del citado Centro.*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

g) *La empresa distribuidora CAESS, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que los documentos de cobros objeto de reclamo fueron anulados, así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada**, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento, a lo observado en el presente Informe Técnico.(...)''''''.*

VII. Con fundamento en el informe rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

#### **A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

- **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 las mismas.

La letra d) del artículo 5 de la misma Ley, contempla como una de las atribuciones de esta Superintendencia, la de dirimir conflictos en el sector de electricidad, de conformidad a lo dispuesto en las normas aplicables.

- **Ley General de Electricidad y su Reglamento**

De acuerdo al 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.

Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

- **Términos y Condiciones Generales del Pliego Tarifario del Año 2017, autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.**

El artículo 6 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro; estableciendo en la letra c) *Cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, tales como: rotura, cambio o desaparición de sellos, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor que evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica.*

Además el artículo en referencia estipula que el Distribuidor tiene la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

incumplimiento, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes. Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada. (Subrayado es nuestro)

Asimismo, el artículo 33 de los Términos y Condiciones descritos, establece:

*“En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar quince días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, o si no hubo reclamo, a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación.*

*En todo caso, 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; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito 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 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. (...).”*

- **Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

En sus disposiciones el Procedimiento contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

Dicho procedimiento conceptualiza una condición irregular de la siguiente manera: *“Estado excepcional que presente el suministro de energía eléctrica del usuario cuando: a) Se encuentren instalaciones conectadas directamente de la red del distribuidor, sin que la*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

*energía sea registrada por el equipo de medición; b) Se modifiquen circuitos internos o se conecten cargas, que alteren la exactitud de la medición de la energía consumida; c) Se haya realizado alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, rotura, cambio o desaparición de sellos sin autorización, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor con el objeto de impedir el correcto registro del consumo de energía eléctrica; d) Cuando en los servicios para alumbrado público que no son medidos, se encuentre adición de luminarias, o incremento en la capacidad de las unidades existentes que no hayan sido notificadas al distribuidor; y, e) Cuando el usuario final permita la conexión de sus instalaciones con las de un tercero.”*

Por su parte, el apartado 6.2.1 del citado Procedimiento establece que en caso de que la empresa distribuidora cuente con pruebas fehacientes que establezcan con claridad que el usuario ha obtenido energía eléctrica en forma indebida, deberá presentar al usuario final el cálculo de recuperación de energía no registrada de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento, y dicho cálculo formará parte integrante del resultado final de la investigación.

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 le imputa la empresa distribuidora, éste 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 acorde a lo establecido en dicho Procedimiento.

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios, acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte.

## **B. ANÁLISIS**

EL PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL tiene como objetivo definir los lineamientos a seguir para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

La intervención de esta Superintendencia en el procedimiento en comento, inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, y en razón de ello, el usuario tiene el derecho de interponer el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario o de un perito externo si fuese el caso-, establezca la existencia o no de la

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida, y la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, si corresponde.

En el presente procedimiento de reclamo, habiéndose determinado que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET se encargó de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente. Dicho análisis consistió en:

- a) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificación de la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.; y,
- c) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga, facturas y lecturas del suministro registradas.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, al poseer valor probatorio de prueba pericial, es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la existencia o no de la condición irregular atribuida al usuario final por parte de la distribuidora, o si es el caso, para verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora en el suministro con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

- **Argumentos de las partes**

El CAU de la SIGET, informó que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX expuso de forma verbal, lo siguiente:

*“a) El 08 de marzo del presente año, adquirió una refrigeradora, en vista que la anterior, presentó problemas en su funcionamiento, motivó por el cual se envió a reparar y luego de reparada, ésta fue instalada en otro inmueble (No especificó la fecha que envió refrigeradora al taller ni la fecha de entrega de la misma, así como también, la fecha que fue instalada dicha refrigeradora en otro inmueble).*

*b) En ningún momento ha realizado una manipulación o alteración al equipo de medición para reducir el consumo de energía eléctrica, como lo afirma la distribuidora CAESS.”*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

En ese sentido y en vista de su inconformidad por el monto facturado en concepto de Energía No Registrada, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó a esta Superintendencia que investigara de forma exhaustiva la condición atribuida a su persona por parte de la empresa CAESS.

Por su parte, la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., argumentó que su personal técnico efectuó diligencias varias en el suministro en análisis, que conllevaron a determinar la condición irregular en el equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de la forma siguiente:

- a) Mediante inspección técnica realizada el seis de marzo de este año, se encontró el equipo de medición, sin sello de tapa terminal y de tapa vidrio.
- b) Al examinar el equipo de medición, este no funciona con amperaje de prueba, por tener un rozamiento del disco giratorio y manipulación de los pivotes.

• Condición encontrada en el suministro con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX bajo análisis

Respecto a los anteriores argumentos, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET procedió a efectuar el análisis correspondiente, determinando en el informe técnico en referencia, en síntesis, lo que se indica a continuación:

1. Al verificar los registros históricos en el suministro bajo análisis, comprendidos entre los meses de mayo dos mil quince y agosto de dos mil diecisiete, se observan variaciones en los patrones de consumo, advirtiéndose una disminución significativa de consumo entre los meses de febrero y marzo de dos mil diecisiete.
2. La distribuidora CAESS efectuó una primera inspección para indagar la causa de bajo consumo de energía eléctrica el veintidós de febrero de este año, bajo la orden de servicio número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. En tal diligencia, consignó en el acta respectiva que la acometida y sellos del equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX estaban correctos, y no detalló la existencia o indicios de una condición irregular en el suministro en estudio.
3. El seis de marzo de este año (es decir, once días después de la primera inspección), la distribuidora CAESS realiza una segunda inspección para verificar funcionamiento del medidor bajo orden de servicio número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, detallando en el acta de dicha gestión que el equipo de medición No. 431989 se encontraba sin sellos en la tapa de vidrio y en la tapa de terminales, asimismo no funcionaba con amperaje de prueba, teniendo un rozamiento del disco giratorio y manipulación de pivotes.
4. Personal técnico del CAU de la SIGET, realizó pruebas al equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, observando que éste presentaba un rozamiento parcial en la parte inferior del disco giratorio.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

El diez de julio de dos mil diecisiete, personal técnico del CAU de la SIGET conjuntamente con personal la distribuidora CAESS, realizó una verificación de funcionamiento y precisión del equipo de medición descrito, en el laboratorio de la Unidad de Medida de esta última, obteniendo como resultado que el valor de exactitud (75.19%) se encuentra fuera de los parámetros permitidos en el artículo 39 de la Metodología para el Control de los Equipos de Medición.

5. Al valorar lo establecido en las órdenes de servicio números XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, los registros históricos de consumo, las pruebas de funcionamiento y precisión del equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el CAU de la SIGET determinó que la razón de la disminución de consumo de energía eléctrica no es posible atribuirlo a la existencia de una condición irregular en el suministro en análisis.

Lo anterior, debido a que la distribuidora CAESS no presentó pruebas concluyentes que permitan determinar que la cubierta plástica del equipo de medición fue removida o que fue manipulado internamente por el usuario final, puesto que el tipo de fricción encontrada en el equipo de medición pudo darse por la existencia de desperfectos en el mismo debido a la antigüedad.

Con base en el análisis descrito, las pruebas presentadas, y la investigación efectuada, el área técnica del CAU de la SIGET es de la opinión que no es posible determinar de forma fehaciente que el equipo de medición No. 431989, instalado en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue manipulado por el usuario final con la intención de consumir energía sin autorización de la distribuidora, quedando tal situación evidenciada y reforzada con los resultados de la inspección realizada por personal técnico de la distribuidora, según la orden de servicio No. 117149 con fecha veintidós de febrero de dos mil diecisiete.

Por tal razón, el CAU de la SIGET es de la opinión que las variaciones reflejadas en los consumos registrados en dicho equipo, se debieron a desperfectos propios de su funcionamiento, condiciones que generaron un menor consumo en dicho suministro durante el período comprendido entre los meses de febrero y marzo de dos mil diecisiete, disminución que se refleja en el historial de consumo.

#### **Determinación del Cálculo de recuperación de energía eléctrica no registrada.**

Habiendo establecido el CAU de la SIGET que no existió una condición irregular atribuible al usuario final, determinó que el cálculo realizado inicialmente por la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., en el suministro eléctrico con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de DOSCIENTOS VEINTICUATRO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 224.83), suma que incluye IVA, en concepto de sustitución del equipo de medición y Energía No Registrada (ENR), referente al período comprendido entre el veinte de septiembre de dos mil dieciséis al seis de marzo de dos mil diecisiete, es improcedente, por lo que el cobro en referencia debe ser anulado.

Debido a que la investigación efectuada por el CAU de la SIGET, determinó que la disminución del consumo de energía eléctrica detectada en el suministro con NIC

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue generada por desperfectos o problemas en el equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, realizó un nuevo cálculo en concepto de Energía No Registrada, determinando que la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., puede cobrar únicamente la cantidad 245 kWh, equivalente a CUARENTA Y CINCO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 45.13), monto que incluye IVA, por un período de sesenta días comprendido del cinco de enero al seis de marzo, ambos del año dos mil diecisiete.

### **C. CONCLUSIÓN**

Debe traerse a colación que en el presente procedimiento, los elementos que se retoman a partir de la prueba recabada, son los medios probatorios idóneos con los que cuenta la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para vincular al usuario con la existencia de la condición irregular que provocó el supuesto consumo de energía eléctrica no registrado; hecho que respalda el cobro de la distribuidora.

En el presente caso, tal como ha sido analizado por el Centro de Atención al Usuario, la prueba recabada no ha permitido comprobar la comisión del hecho atribuido al usuario final, pues la distribuidora CAESS no aportó evidencia fehaciente que determinara que el equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX instalado en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue manipulado en su mecanismo interno, con el objetivo de consumir energía eléctrica sin ser registrada.

En virtud de lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente adherirse al criterio expuesto por el CAU de la SIGET, al considerar que de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, no se comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro relacionado, sino más bien la condición encontrada se debió a desperfectos o problemas en el equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con base en el artículo 33 de los Términos y Condiciones contenido en el Pliego Tarifario.

En ese orden es válido determinar improcedente el cobro realizado por la distribuidora CAESS al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de ENR y sustitución del equipo de medición por la cantidad de DOSCIENTOS VEINTICUATRO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 224.83), suma que incluye IVA; debiendo establecerse que la dicha empresa distribuidora puede cobrar únicamente la cantidad 245 kWh, equivalente a CUARENTA Y CINCO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 45.13), monto que incluye IVA, según el recalcuado realizado por el CAU de la SIGET.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, con base al marco jurídico anteriormente relacionado, y a la investigación y análisis realizado por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- a) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario final, consistente en la manipulación del equipo de medición del suministro impidiendo el registro correcto de la energía eléctrica demanda y consumida en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Determinar que la disminución del consumo de energía eléctrica registrado en el suministro eléctrico con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue generado por desperfectos o problemas propios de funcionamiento del equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, situación que no es atribuible al usuario final.
- c) Establecer que la cantidad cobrada inicialmente por la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., en concepto de sustitución del equipo de medición y Energía Consumida y no Registrada equivalente a 1,051 kWh, por la cantidad de DOSCIENTOS VEINTICUATRO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 224.83), con IVA incluido, es improcedente.
- d) Determinar que la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., tiene el derecho de cobrar la cantidad 245 kWh, equivalente a CUARENTA Y CINCO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 45.13), monto que incluye IVA, en concepto de Energía No Registrada por haber existido desperfectos o problemas en el equipo de medición No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que impidieron que dicho equipo registrara de forma correcta la energía consumida.

Dicho valor se calcula por un período de sesenta días comprendido del cinco de enero al seis de marzo, ambos del año dos mil diecisiete.

Debido a que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no ha cancelado a la fecha la factura del cobro objeto del reclamo, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá anularla y emitir una nueva por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

- e) Requerir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe el cumplimiento de lo establecido en la letra d) de la parte resolutive de este proveído.
- f) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- g) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones