

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-027-2018-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del día doce del mes de febrero de dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia, informó que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Representante Legal de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V., interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por considerar indebidos y excesivos los cobros realizados a su poderdante en concepto de consumo de energía eléctrica relacionado al suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- II. Por medio del Acuerdo No. E-082-2017-CAU, esta Superintendencia de conformidad con el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, concedió audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes respecto al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Representante Legal de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V.

En sus argumentos debía exponer las razones técnicas y jurídicas de los cobros realizados en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- III. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., respondió la audiencia señalada en el Acuerdo No. E-082-2017-CAU, señalando que el consumo de energía eléctrica en kWh registrado por el equipo de medición asociado al suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el período de agosto y septiembre de dos mil dieciséis era correcto, y se debió a que en las instalaciones internas del usuario final se produjo una falla la cual consistió en la fuga de corriente a tierra en una de las fases de carga de alimentación.

Por lo tanto, el mencionado Apoderado reiteró que era procedente el cobro por energía facturada para los meses de agosto y septiembre del año dos mil dieciséis.

- IV. Por medio del Acuerdo No. E-114-2017-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario -CAU- de la SIGET, para que determinara la necesidad o no de intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo, y en caso que no fuera necesaria, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.
- V. El CAU de la SIGET 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

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

procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente serán realizados por dicha instancia técnica.

VI. Por medio del Acuerdo No. E-137-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…) a) *Iniciar un procedimiento para la resolución del reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Representante Legal de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V., en contra de la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., con base al PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO.*

*b) Conceder audiencia a las sociedades ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V. y AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, para que presenten de forma escrita los argumentos y posiciones adicionales que estimen convenientes, respecto al reclamo de mérito, adjuntando la documentación necesaria que permita justificarlas y comprobarlas.*

*c) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que tomando como base la documentación recolectada así como las posiciones y argumentaciones brindadas por las partes, realice una investigación del presente caso y rinda un informe técnico en el plazo máximo de sesenta días hábiles contados a partir del día siguiente al de la emisión de este Acuerdo.*

*Para lo anterior, el CAU deberá realizar todas aquellas diligencias y gestiones que considere pertinentes, aplicando la normativa oportuna al caso. (...)”””*

VII. El veintiocho de julio del año dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes descrita, solicitó a esta Superintendencia que se dejara sin efecto el Acuerdo No. E-137-2017-CAU, y que diera trámite al recurso de apelación en contra de lo resuelto por el CAU de la SIGET mediante la carta con referencia SIGET/CAU-E-0556-17-AS/EXP.35914.

VIII. El ocho de agosto del año dos mil diecisiete, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito manifestando que su poderdante mantiene cada una de las posiciones vertidas mediante escrito e informe técnico remitido el veinticinco de mayo de dicho año.

IX. El veinticuatro de agosto del año dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad antes mencionada, desistió de su pretensión de apelar y dejar sin efecto el Acuerdo No. E-137-2017-CAU.

X. Por medio del Acuerdo No. E-167-2017-CAU, esta Superintendencia estableció 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) Tener por desistida por parte del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Representante Legal de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V., la pretensión de interponer un recurso de apelación en contra de la carta con referencia SIGET/CAU-E-0556-17-AS/EXP.35914; y, dejar sin efecto el Acuerdo No. E-137-2017-CAU.

b) Estese a lo resuelto en el Acuerdo No. E-137-2017-CAU, por medio del cual se inició el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL; y, se comisionó al CAU de la SIGET para que rinda el informe técnico respectivo. (...)””

XI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-037-37370-CAU, dictaminando lo siguiente:

““(…) **DICTAMEN**

Con base en la normativa aplicable, al análisis realizado al caso y tomando en consideración las argumentaciones y posiciones vertidas en el presente recurso de revisión, este Centro de Denuncias de la SIGET determina lo siguiente:

a) Con base en las pruebas de funcionamiento realizadas al equipo de medición n.<sup>o</sup> **95925892**, el cual registraba los consumos de energía en el servicio eléctrico objeto del presente análisis, se determinó que dicho equipo no fue el que provocó el alto consumo en el documento de cobro correspondiente al mes de agosto de 2016, ya que según las pruebas realizadas, este cumplía con lo establecido en las **Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica**, contenidas en el **Acuerdo No. 29-E-2000**, Art. 68.3. **Exactitudes:** La precisión requerida para los sistemas de medición, serán conforme las Normas ANSI C12.16 y ANSI C57.13, el cual establece que los medidores de estado sólidos serán ajustados al 100% de exactitud, con un margen de error de  $\pm 0.2\%$ .

b) Durante la inspección técnica realizada con fecha 29 de agosto de 2016, por parte del personal de la AES CLESA, inspección que fue realizada bajo la Orden de Servicio n.° **10851610**, se constató que en las instalaciones eléctricas propiedad del Usuario, existía una corriente de **61.7 Amperios**, la cual fue registrada por el equipo de medición número **95925892**, estableciendo que independientemente esta corriente fue demandada por el uso de la carga eléctrica instalada en la propiedad del Usuario final o por una derivación a tierra en las instalaciones eléctricas internas del inmueble, dicha corriente provocó el alto consumo en el mes de agosto de 2016, estableciendo que el límite de responsabilidad Distribuidora - Cliente, es la salida del medidor, después de la caja precintada.

c) Con base en la información asociada al archivo de descarga de la unidad portátil para la toma de lecturas (TPL), información que se encuentra vinculada con el servicio eléctrico identificado con el **NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, se determinó que la AES CLESA tiene la evidencia de haber realizado la lectura inicial y final de los documentos de cobro correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2016, por consiguiente, se establece que la problemática planteada por el Usuario final, no se encuentra relacionado con la falta de la toma de lecturas por parte de la AES CLESA, más bien se encuentra asociado al error que cometió 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

*referida empresa Distribuidora de no realizar la respectiva facturación en los meses correspondiente.*

*d) En consideración a lo expuesto anteriormente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que de conformidad con la información que fue recabada y analizada durante el presente proceso de investigación que nos ocupa, y con base en los registros de los equipos de medición identificados con los números 95925892 y 96381351, se estableció que estos consumos de energía eléctrica son reales, los cuales fueron demandados en las instalaciones eléctricas internas del suministro de energía identificado por la referida empresa Distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*

*e) Sin embargo, la empresa distribuidora AES CLESA, por haber facturado consumos de energía acumulados y prorrateados, en los documentos de cobro correspondiente a los meses de agosto y septiembre de 2016, acciones que se encuentran relacionadas con el incumplimiento de las disposiciones legales dictaminadas por esta Superintendencia, la referida empresa Distribuidora tiene que rectificar los documentos de cobro de los dos meses mencionados anteriormente; además, por existir un consumo de energía de arrastre que no fue facturada en el documento de cobro correspondiente al mes de octubre de 2016, la AES CLESA, tiene que rectificar dicho documento.*

*f) Finalmente, la AES CLESA debe cobrar, la cantidad de **Un Mil Trece 86/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,013.<sup>86</sup>)**, en el documento de cobro correspondiente al mes de agosto de 2016, la cantidad de **Uno 15/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1.<sup>15</sup>)** en el documento de cobro para el mes de septiembre de 2016 y **Ciento Veintiséis 34/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$126.<sup>34</sup>)** por consumo de energía de arrastre que no fue facturada en el documento de cobro correspondiente al mes de octubre de 2016, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX(..)''''''*

XII. Por medio del Acuerdo No.E-254-2017-CAU, esta Superintendencia remitió a las sociedades ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V., y AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., copia del informe técnico No. IT-037-37370-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, para que se pronunciaran de forma escrita sobre el contenido del mismo.

XIII. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes enunciada, presentó un escrito por medio del cual expuso su desacuerdo con lo establecido en el informe técnico No. IT-037-37370-CAU.

Por otra parte, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad mencionada, manifestó que su representada realizara los ajustes respectivos al cobro conforme lo determinado en el Acuerdo No. E-254-2017-CAU.

XIV. Contando con el informe técnico No. IT-037-37370-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia estima pertinente realizar las consideraciones siguientes:

#### **A. MARCO REGULATORIO**

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

### **Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Superintendencia es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y sus Reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas. Expresado lo anterior, el artículo 1 de la Ley General de Electricidad, establece que dicha Ley norma las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

En el artículo 2 letra d) de la misma Ley, se establece que la aplicación de los preceptos contenidos en dicha Ley, tomará en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector. Asimismo el artículo 3 letra d) de la misma norma establece que esta Superintendencia, será la responsable del cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, para lo cual se le faculta resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

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

El artículo 79 de la Ley General de Electricidad y 87 del Reglamento de dicha Ley, establecen que los distribuidores que actúen como comercializadores en el área geográfica donde se ubican sus redes, deberán presentar a más tardar el primer día hábil del mes de octubre de cada año, el pliego tarifario que contenga los precios y condiciones del suministro de energía eléctrica.

El pliego tarifario podrá incluir tantas opciones como cada distribuidor considere conveniente, tomando en cuenta el nivel de voltaje, la capacidad instalada, la distribución horaria del uso de la energía y otras características de los usuarios.

El distribuidor estará obligado a suministrar energía eléctrica de acuerdo con lo dispuesto en cualquiera de las opciones de dicho pliego a cualquier usuario que así lo solicite, siempre y cuando éste se encuentre conectado a su red y cumpla con las condiciones establecidas en esa opción.

### **Términos y Condiciones de Pliego Tarifario aplicable para el año dos mil dieciséis**

Los artículos 56 y 57 de los Términos y Condiciones Generales de los Pliegos Tarifarios aplicables, establecen que la clasificación tarifaria debe ser asignada teniendo en cuenta únicamente el uso del servicio, la demanda máxima registrada y el nivel de tensión en que el distribuidor provee el servicio.

### **Las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad, y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica**

El artículo. 68.3 establece 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

Exactitudes: La precisión requerida para los sistemas de medición, serán conforme las Normas ANSI C12.16 y ANSI C57.13, el cual establece que los medidores de estado sólidos serán ajustados al 100% de exactitud, con un margen de error de  $\pm 0.2\%$ .

Por su parte el artículo 68, define que para clientes domiciliarios o servicios que no requieran equipo auxiliar para conectar el medidor, el límite de responsabilidad Distribuidora – Cliente, es la salida del medidor, después de la caja precintada.

## **B. ANÁLISIS**

La SIGET en razón de sus funciones y atribuciones, -supervisar la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas a la empresa distribuidora como al usuario-, realizó a través del CAU de la SIGET una investigación que tenía como objeto analizar los cobros realizados a la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V., por la sociedad AES CLESA y CÍA, S. en C. de C.V., en concepto de consumo de energía eléctrica relacionado al suministro identificado con el NIC 5380400.

En el presente caso, de conformidad con el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, la figura procesal del dictamen técnico del CAU se erige como la prueba fundamental para establecer la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

En ese orden de ideas, el CAU de la SIGET, en su informe técnico realizó un análisis que abarcó las posibles causales que motivaron el alto consumo que se registró para el mes de agosto de 2016, especificando los hallazgos que se detallan a continuación:

- Clasificación Tarifaria

Determinaron que el servicio eléctrico a nombre de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES V y V., S.A. de C.V., fue clasificado por la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., correctamente en la Tarifa de Pequeñas Demandas Baja Tensión para uso Residencial (1R), debido a que las condiciones técnicas del mismo: el nivel de tensión, la energía consumida y potencia demandada, corresponden a dicha clasificación, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos tarifarios del año dos mil dieciséis.

- Estado del equipo de medición No. 96381351

Con base en la verificación y comprobación del funcionamiento del referido equipo de medición, dicha instancia determinó que éste estaba operando en Carga Alta (HL) al 99.60% y en Carga Baja (LL) al 99.78%; por consiguiente con base en la prueba de funcionamiento realizada se comprobó

que dicho equipo trabaja al 99.69% de exactitud, existiendo una desviación negativa a favor del usuario de 0.05%.

- Instalación de medidor testigo

Durante el período comprendido desde el 10/11/2016 hasta el 24/11/2016, se instaló el medidor testigo, y de los resultados obtenidos se determinó que los equipos de medición No. 96381351 (medidor oficial) y No. 95925892 (medidor testigo) no presentaron ningún problema en el registro de consumo de energía eléctrica correspondiente a catorce días, por lo tanto, concluyeron que el equipo de medición No. 95925892, registró de forma correcta el consumo de energía eléctrica que se estuvo demandando antes del día seis de octubre de dos mil dieciséis, fecha en la cual fue retirado del servicio eléctrico bajo análisis.

- Archivo de descarga de lecturas de la unidad (TPL)

Con base en el análisis realizado, el CAU estableció que el consumo de energía con un valor de 10,369 kWh, correspondiente al documento de cobro del mes de agosto de 2016, consumo que fue registrado por el equipo de medición No. 95925892, no se encuentra relacionado con la falta de la toma de lecturas por parte de la referida empresa distribuidora.

- Acumulación de consumo de energía eléctrica

Se estableció que el consumo de energía con un valor de 10,369 kWh, correspondiente al documento de cobro del mes de agosto de 2016, no se encuentra relacionado con la falta de la toma de lecturas de los consumos por parte de la empresa Distribuidora, sino que se debió a la acumulación de los consumos de energía correspondiente a los documentos de cobro de julio y de agosto de 2016, cuyos consumos corresponden a los valores de 4977 kWh y de 5392 kWh, respectivamente.

- Inspección realizada por la distribuidora

De la inspección realizada con fecha 29 de agosto de 2016 por parte del personal de la AES CLESA se estableció que una de las fases del equipo de medición demandó un consumo de energía que representa la corriente de 61.7 Amperios, sostenida durante todo el día (24 horas), durante un período de un mes (30 días).

Tomando en consideración que el equipo de medición No. 95925892, registró una corriente elevada de 61.7 Amperios en el mes de agosto del año dos mil dieciséis, independientemente esta corriente fue demandada por el uso de la carga eléctrica instalada en la propiedad del usuario final o por una derivación a tierra en las instalaciones eléctricas internas del inmueble, dicha demanda de corriente provocó el alto consumo en el mes de agosto del referido año.

Debido a los anteriores hallazgos, el CAU concluyó que el cobro realizado por la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. a la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, S.A. de C.V., era improcedente, debiendo realizar ajustes en la facturación del suministro identificado con el NIC 5380400, detallándolos de la forma 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

- Rectificar la cantidad de DOS MIL DOSCIENTOS NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$2,209.<sup>00</sup>), facturada en el documento de cobro correspondiente al mes de agosto de 2016, por la cantidad de UN MIL TRECE 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$1,013.<sup>86</sup>), lo anterior por existir una acumulación de consumo de energía en un período de 61 días.
- Rectificar la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$682.<sup>54</sup>), facturada en el documento de cobro correspondiente al mes de septiembre de 2016, equivalente a un consumo de energía de 3,223 kWh, por la cantidad de UNO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$1.15), equivalente a un consumo de energía de 0 kWh, lo anterior por existir un prorrateo de cálculo del consumo de energía en el documento de cobro correspondiente al mes de septiembre de 2016.
- Con respecto al documento de cobro correspondiente al mes de octubre de 2016, la distribuidora facturó la cantidad de QUINCE 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$15.<sup>17</sup>), consumo que corresponde a un período de facturación de ocho días; al respecto, la referida empresa Distribuidora puede recuperar para dicho mes, la cantidad de CIENTO VEINTISÉIS 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$126.<sup>34</sup>), por un consumo de energía eléctrica correspondiente a la cantidad de 703 kWh, consumo que corresponde a un período de facturación de veintidós días.

Expuestas las conclusiones del informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia respecto de los argumentos del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por los cuales rechaza el referido informe, debe exponerse que la SIGET debe velar porque las reglas del sector eléctrico que han sido preestablecidas sean cumplidas por los operadores y usuarios. Por medio de ello se garantiza que el ordenamiento de dicho sector se realice de forma imparcial y cumpliendo con los principios de legalidad y seguridad jurídica.

Es necesario mencionar que para que la SIGET pueda ejercer las funciones y atribuciones otorgadas por su marco normativo e intervenir en diferendos surgidos entre usuarios y operadores, deben configurarse todos los requisitos legales que correspondan según el tipo de procedimiento solicitado por el administrado.

Siguiendo dichos lineamientos, el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, tiene como objetivo regir los reclamos interpuestos por usuarios finales ante esta Superintendencia contra operadores prestadores del servicio de distribución y/o comercialización de energía eléctrica, derivados de las condiciones técnicas y/o económicas de la prestación del servicio.

De conformidad con la Normativa mencionada, la investigación y el dictamen técnico en el cual se fundamentará la resolución de la Superintendencia debe ser rendido por el Centro de Atención al Usuario; instancia que se encuentra compuesta, entre otras áreas, por ingenieros electricistas, que cuentan con los conocimientos necesarios para definir la procedencia o no

de los reclamos interpuestos por los usuarios, con base a las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica, y que proporcionan seguridad y objetividad a la investigación correspondiente.

Bajo dicho lineamiento, al analizar lo expuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en su escrito de fecha cuatro de enero del presente año, esta Superintendencia considera necesario señalar, por una parte, que el personal técnico del CAU encargado de realizar la investigación respectiva cuenta con los conocimientos especializados en sector de electricidad y la ética requerida para conocer del caso y plasmar en el informe técnico respectivo el resultado que se considera más adecuado para el caso en análisis; y por otra parte, las argumentaciones del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX carecen de base técnica y son, por tanto, meramente juicios de valor sin fundamentación que desvirtúen puntualmente el informe técnico.

Por otra parte, debe exponerse que durante la tramitación del PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE LA SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, la sociedad ASESORES INTERNACIONALES V y V. de C.V., tuvo una oportunidad real de intervenir y plantear sus observaciones, por lo que se le garantizaron los derechos de audiencia y defensa.

Que en mérito a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen técnico del CAU, por lo que es procedente requerir a la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. que efectuó en la facturación de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, S.A. de C.V., que comprende los meses de agosto, septiembre y octubre, del año dos mil dieciséis, los ajustes siguientes:

- En el mes de agosto, debe cobrar la cantidad de UN MIL TRECE 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$1,013.<sup>86</sup>).
- En el mes de septiembre, debe cobrar la cantidad de UNO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$1.15).
- En el mes de octubre, debe cobrar la cantidad de CIENTO VEINTISÉIS 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$126.<sup>34</sup>).

### **C. Con respecto a lo solicitud de inicio del procedimiento sancionatorio**

El CAU de la SIGET en su informe técnico No. IT-037-37370-CAU, concluyó que el servicio eléctrico a nombre de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES V y V., S.A. de C.V., fue clasificado por la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., correctamente en la Tarifa de Pequeñas Demandas Baja Tensión para uso Residencial (1R), debido a que las condiciones técnicas del mismo: el nivel de tensión, la energía consumida y potencia demandada, corresponden a dicha clasificación, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios.

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

Por lo tanto, se determina que no se cuenta con los elementos necesarios para iniciar un procedimiento sancionatorio a la distribuidora consistente en la aplicación irregular ocasional y aislada de los pliegos tarifarios autorizados de manera que se produzca una alteración en exceso del monto total facturado respectivo.

POR LO TANTO, de conformidad con el marco regulatorio expuesto y el informe técnico identificado con el No. IT-037-37370-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que la cantidad cobrada por la sociedad AES CLESA Y CÍA., S. en C.V., por la cantidad que asciende a DOS MIL DOSCIENTOS NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$2,209.<sup>00</sup>), es improcedente debido a que refleja un consumo de energía eléctrica acumulado y monto facturado con base a un prorateo, de conformidad con el artículo 28 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año dos mil dieciséis.
- b) La sociedad AES CLESA Y CÍA., S. en C. de C.V., tiene derecho a cobrar a la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, V. y V., S.A. de C.V., las cantidades siguientes: UN MIL TRECE 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,013.86), en el mes de agosto, UNO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1.15) en el mes de septiembre y, CIENTO VEINTISÉIS 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 126.34) en el mes de octubre, todos del año dos mil dieciséis.

En ese sentido, la empresa distribuidora, deberá realizar las gestiones pertinentes, para lo cual deberá remitir a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído.

- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad ASESORES INTERNACIONALES, V y V, S.A. de C.V.; y, a la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones