



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0267-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día ocho de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticuatro de julio del año dos mil veintitrés, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL OCHENTA Y TRES 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,083.05) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro.

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-0653-2023-CAU, de fecha veintiocho de agosto del dos mil veintitrés, se requirió 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 dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día treinta y uno de agosto de dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce de septiembre del año pasado.

El día dieciocho de septiembre del dos mil veintitrés, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0507-CAU-2023, de fecha dieciocho de septiembre del año pasado, 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-0737-2023-CAU, de fecha dos de octubre de dos mil veintitrés, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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.



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

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día cinco de octubre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo probatorio finalizó el día tres de noviembre del año pasado.

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

"(...) NO doy por conocido el dictamen de CAESS (...) y por asegurar situaciones que como ya he señalado no son de mi competencia, entre ellas, la medición de consumo, garantizar que el dispositivo (llámese medidor) se encuentra en buenas condiciones (...)"

Por su parte, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

El día veintiocho de noviembre del año pasado, el CAU remitió el memorando N.º M-0668-CAU-23, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0737-2023-CAU.

Por medio del acuerdo N.º E-0928-2023-CAU, de fecha treinta de noviembre del dos mil veintitrés, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0737-2023-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día cinco de diciembre del año pasado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha cinco de enero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0006-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:

XXX

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...]

(...)

(...)

El pasado 29 de noviembre del 2023, a petición y en supervisión del CAU, se solicitó a la sociedad CAESS realizar una verificación interna al medidor n.º xxx.

La primera observación que se validó fue la condición de alteración que presentaba el sello de tapa vidrio alterado.

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.



Al realizar el análisis interno del medidor no se encontraron indicios relacionados con una alteración por parte de terceros en su mecanismo interno, tampoco se observa manipulación del pivote, ni señales de manipulación en los tornillos de ajuste del equipo de medición. Lo anterior se puede observar en las siguientes fotografías.

Por tanto, con base en el análisis de la evidencia fotográfica remitida y de la verificación en el laboratorio de las condiciones internas del medidor, este centro es de la opinión que todas estas pruebas no muestran de manera clara e irrevocable una intención por parte de la usuaria final de generar una condición irregular en el punto de medición, la cual le permitiera beneficiarse con un menor registro y posterior facturación de energía demandada en el inmueble.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por la sociedad CAESS no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración interna del equipo de medición n.º xxx; sin embargo, de las pruebas remitidas por CAESS, 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 por el inmueble 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 39.2 % (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 se cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º xxx se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del 39.2 %, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Registrada 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 año 2023, 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. [...]

Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...)

- El pago de facturas no es un argumento para descartar la existencia o no de un problema con el equipo de medición.
- Con relación al buen funcionamiento del equipo de medición corresponde a la empresa distribuidora el remplazo y mantenimiento de este; sin embargo, el usuario puede notificar cualquier daño de este. Asimismo, la normativa contempla que la empresa distribuidora puede recuperar un periodo de consumo de una energía servida y no facturada, ya sea por una condición irregular o un medidor dañado.
- Se verificó que el medidor no se encuentra frente a la entrada principal debido que el cuerpo terminal de la vivienda se encuentra a un costado de esta; en ese sentido, la usuaria final debe realizar modificaciones si desea la reubicación del equipo de medición a la fachada de la vivienda.
- Con base en las facturas y comprobantes de pagos, proporcionados por la usuaria final, se pudo establecer que el aire acondicionado no se encontraba instalado antes de que la empresa distribuidora realizara el cambio del equipo de medición.
- De acuerdo con consulta realizada a la empresa distribuidora, la misma no cuenta con registros de que la señora xxx hubiera solicitado cambio de la titularidad del servicio, y a partir de la información proporcionada por la usuaria final se verificó que la misma es propietaria del inmueble desde el año 2016; En ese sentido, la misma es responsable del suministro que se encuentra a nombre del señor xxx.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora xxx no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición de medidor defectuoso. (...)

Dictamen:

[...]

- a) El CAU de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no demuestran que en el suministro identificado con el **NIC xxx** existió una condición irregular relacionada con una alteración interna

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.



al equipo de medición n.º xxx; por lo tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no se considera procedente.

- b) En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de **MIL OCHETA Y TRES 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,083.05) IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **4,806 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el **NIC xxx**, a nombre del señor xxx.
- c) Sin embargo, el CAU ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problema en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2023.
- d) De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad CAESS debe cobrar en concepto de energía consumida y no facturada el equivalente a **90 kWh**, que corresponde a la cantidad de **VEINTE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.41) IVA incluido**. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0737-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0006-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 quince de enero de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El día veintinueve de enero del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales, por encontrarse analizando el contenido del informe técnico IT-0006-2024-CAU.

El día cinco de febrero de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó su inconformidad con lo establecido en el informe técnico N.º IT-0006-CAU-24, argumentando lo siguiente:

"[...]"

- 1) La distribuidora solicitó visita conjunta al laboratorio de la medida en la cual se realizó una revisión y pruebas al equipo de medición, con un mayor detalle que en la visita realizada por delegado de SIGET el pasado 29 de noviembre del 2023; dichas pruebas se realizaron al medidor xxx con orden XXX.

En dicha comparación fue posible observar las marcas de rozadura en el disco, de igual forma se realizó comparación de la suspensión magnética del eje del disco en cuestión, así como otras comparaciones entre estos 2 medidores; del mismo tiempo de uso incluso, se deben a la vida útil del medidor. Evidenciándose de esta manera el que el medidor fue alterado con un grado de eficiencia considerable; pero dejando siempre evidencia de ello.

- 2) Se considera que usuario le ha causado un perjuicio económico a la distribuidora al consumir energía sin ser registrada correctamente por el equipo de medición y que el ajuste de facturación realizado sólo representa una parte de la energía total consumida.
- 3) Por lo anterior, la distribuidora propone el recálculo del cobro de ENR por condiciones irregulares en concordancia con el literal a) del artículo 5.2 del procedimiento contenido en el acuerdo N°283-E-2011. Utilizando para esto del historial reciente de registros mensuales y correctos desde agosto de 2023 hasta enero de 2024; después de la normalización de la condición irregular. Considerando que este periodo denota un consumo pleno por parte del usuario.
- 4) Mi representada propone que, el usuario cancele la cantidad de 1939 kWh y su equivalente a (USD 456.71) IVA incluido, más sus respectivos intereses. [...]"

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.



Por su parte, la señora xxx no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

e) Ampliación del informe técnico N.º IT-0006-CAU-24

Mediante el acuerdo N.º E-0137-2024-CAU, de fecha diecinueve de febrero del presente año, se requirió al CAU, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico a fin de analizar la procedencia o no de los argumentos planteados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en el escrito de fecha cinco de febrero de este año.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de febrero del presente año.

Por medio de memorando de fecha veintiuno de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0081-CAU-24.

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 CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023

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

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.



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."

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 xxx

El CAU rindió el informe técnico N.º IT-0006-CAU-24, solicitado por medio del acuerdo N.º E-0737-2023-CAU, exponiendo lo siguiente:

"[...] Por tanto, con base en el análisis de la evidencia fotográfica remitida y de la verificación en el laboratorio de las condiciones internas del medidor, este centro es de la opinión que todas estas pruebas no muestran de manera clara e irrevocable una intención por parte de la usuaria final de generar una condición irregular en el punto de medición, la cual le permitiera beneficiarse con un menor registro y posterior facturación de energía demandada en el inmueble.



Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por la sociedad CAESS no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración interna del equipo de medición n.º xxx; sin embargo, de las pruebas remitidas por CAESS, 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 por el inmueble 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 39.2 % (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 se cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º xxx se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del 39.2 %, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Registrada 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 año 2023, 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. [...].

Respecto a los argumentos de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...)

- El pago de facturas no es un argumento para descartar la existencia o no de un problema con el equipo de medición.
- Con relación al buen funcionamiento del equipo de medición corresponde a la empresa distribuidora el remplazo y mantenimiento de este; sin embargo, el usuario puede notificar cualquier daño de este. Asimismo, la normativa contempla que la empresa distribuidora puede recuperar un periodo de consumo de una energía servida y no facturada, ya sea por una condición irregular o un medidor dañado.
- Se verificó que el medidor no se encuentra frente a la entrada principal debido que el cuerpo terminal de la vivienda se encuentra a un costado de esta; en ese sentido, la usuaria final debe realizar modificaciones si desea la reubicación del equipo de medición a la fachada de la vivienda.
- Con base en las facturas y comprobantes de pagos, proporcionados por la usuaria final, se pudo establecer que el aire acondicionado no se encontraba instalado antes de que la empresa distribuidora realizara el cambio del equipo de medición.
- De acuerdo con consulta realizada a la empresa distribuidora, la misma no cuenta con registros de que la señora xxx hubiera solicitado cambio de la titularidad del servicio, y a partir de la información proporcionada por la usuaria final se verificó que la misma es propietaria del inmueble desde el año 2016; En ese sentido, la misma es responsable del suministro que se encuentra a nombre del señor xxx.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora xxx no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición de medidor defectuoso. (...)

De acuerdo con lo establecido en el mencionado informe técnico, 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 porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.º xxx equivalente al 58.80 %.
- El período de recuperación de la energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el dieciséis de marzo al quince de mayo de dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de VEINTE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.41) IVA incluido, en concepto

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.



de energía no registrada, en aplicación al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

2.1.2. Argumentos de la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Respecto de la inconformidad planteada por la distribuidora relacionada al informe técnico N.º IT-0006-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 xxx 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.
- Con relación a las verificaciones realizadas por el CAU al equipo de medición número xxx no se encontró ninguna evidencia para establecer que existió una condición irregular en el suministro.
- Por otra parte, la distribuidora no presentó pruebas técnicas que el pivote del medidor haya sido manipulado, en vista que el tornillo que el sujeta dicho pivote no presenta evidencias de alteraciones o deformaciones en sus características propias, y/o de haber sido sometido a un torque mecánico.

2.1.3 Requerimiento de informe técnico en el acuerdo N.º E-0137-2024-CAU

El CAU analizó los argumentos expuestos por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., exponiendo en el informe técnico lo siguiente:

Informe técnico N.º IT-0081-CAU-24

[...] 3. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA SOCIEDAD CAESS EN EL ESCRITO PRESENTADO EL 5 DE FEBRERO DEL 2024

[...]

1. La distribuidora solicitó visita conjunta al laboratorio de la medida en la cual se realizó una revisión y pruebas al equipo de medición, con un mayor detalle que en la visita realizada por delegado de SIGET el pasado 29 de noviembre del 2023; dichas pruebas se realizaron al medidor xxx con orden XXX.

En dicha comprobación fue posible observar las marcas de rozadura en el disco, de igual forma se realizó comparación de la suspensión magnética del eje del disco en cuestión, así como otra comparación entre estos 2 medidores; del mismo tiempo de uso incluso, se deben a la vida útil del medidor. Evidenciándose de esta manera el que el medidor fue alterado con grado de eficiencia considerable; pero dejando siempre evidencias de ello.

2. Se considera que usuario le ha causado un perjuicio económico a la distribuidora al consumir energía sin ser esta registrada correctamente por el equipo de medición y que el ajuste de facturación realizado sólo representa una parte de la energía total consumida.
3. Por lo anterior, la distribuidora propone el recalcular el cobro de ENR por condiciones irregulares en concordancia con el literal a) del artículo 5.2 del procedimiento contenido en el acuerdo N°283-E-2011. Utilizando para esto del histórico reciente de registros mensuales y correctos desde agosto del 2023 hasta enero del 2024; después de la normalización de la condición irregular. Considerando que este periodo denota un consumo pleno por parte del usuario.

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.



4. Mi representada propone que, el usuario cancele la cantidad 1,939 kWh y su equivalente a (USD 456.71) IVA incluido, más sus respectivos intereses.

(...)

Con respecto a los argumentos presentados por la sociedad CAESS, es oportuno aclarar que el CAU realizó una verificación del equipo de medición en fecha 29 de noviembre del 2023, con la que pretendía encontrar indicios de manipulación interna en el equipo de medición n.º xxx, pero al verificar el medidor no se encontraron rastros de manipulación en los tornillos internos de dicho equipo, como tampoco en el disco. Lo único que se pudo verificar fue un rozamiento en la parte inferior del disco, lo cual, debido a las condiciones de deterioro externo que mostraba el medidor, se asoció a las condiciones propias del tiempo de operación del equipo de medición.

Por lo tanto, debido a que la sociedad CAESS no pudo demostrar técnicamente que la afectación en el registro del consumo del suministro estaba asociada a una alteración de los elementos internos del medidor, y en vista que la prueba de funcionamiento del medidor presentó un registro de porcentaje promedio del 39.2 %, el CAU determinó que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS evidenciaban que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que también se refleja en el histórico de consumo que presenta el suministro, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía demandada por el inmueble debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Ahora bien, en atención a los argumentos presentados por la sociedad CAESS en el escrito del 5 de febrero del 2024, y a solicitud de esta, el CAU realizó una segunda verificación del medidor número xxx, en fecha 31 de enero del 2024, con el objetivo de verificar nuevamente las condiciones internas del equipo de medición n.º xxx.

En la inspección del 31 de enero del 2024, la empresa distribuidora manifestó que la marca en el disco solo podía deberse a una manipulación en el pivote magnético, y este argumento lo traían a consideración debido a que presentaron otro medidor del mismo modelo y que la diferencia entre los dos medidores era la existencia de un desplazamiento del pivote magnético, el cual en el medidor número xxx era mayor que el del medidor de similares características y que se utilizó para la comparación.

Con base en las dos verificaciones realizadas por el CAU, se considera que la sociedad CAESS no tiene pruebas que demuestren que el pivote del medidor haya sido manipulado, debido a que la cabeza del tornillo que sujeta el mismo no presenta evidencia de alteraciones o deformaciones en sus características físicas, es decir, no presenta evidencia de haber sido sometido a un torque mecánico, condición que puede ser observada en la siguiente fotografía:

Con relación a la comparación de la suspensión magnética del eje del disco del medidor bajo análisis y el del medidor de comparación, el CAU considera que es bien difícil establecer una relación de semejanza entre dichos equipos ya que si bien es cierto los equipos son del mismo modelo y marca y están contruidos con los mismos estándares no significa que no tengan un margen de error y uno de los dos pueda presentar alguna diferencia de fábrica, la cual pueda ocasionar que estos trabajen distinto uno del otro; además, se trae a consideración que no se descarta que los medidores recién salidos de fábrica como los medidores que están por cumplir o que ya cumplieron con la vida útil no presenten la misma exactitud en su funcionamiento; por esa razón, la normativa para los medidores electromecánicos considera que poseen un desempeño aceptable cuando el registro de porcentaje promedio presenta una exactitud cuyo porcentaje de desviación no sea menor al 98% o superior al 102%.

Por otra parte, con respecto al perjuicio económico causado por el mal funcionamiento del equipo de medición, se establece que el periodo de recuperación se basó en las pruebas presentadas tanto por la usuaria final como por la empresa distribuidora, con dichas pruebas se logró definir el criterio y el método a utilizar para poder determinar la cantidad de kilowatts-hora a recuperar por la empresa distribuidora y el monto correspondiente a este. Asimismo, se considera que el recálculo propuesto por la sociedad CAESS no se toma en consideración debido a que la condición expuesta por la empresa distribuidora no es procedente.

En ese sentido, y por lo antes expuesto se establece que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no se consideran procedentes para realizar una modificación a lo establecido en el informe técnico n.º IT-0006-CAU-24. [...]"

Del informe técnico N.º IT-0081-CAU-24 rendido por el CAU se desprende que los argumentos técnicos presentados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no son procedentes, por lo que corresponde establecer



que las actuaciones efectuadas a lo largo del presente procedimiento se realizaron respetando los lineamientos del marco normativo.

Establecido lo anterior, es preciso indicar que el CAU concluyó que existió un desperfecto en el equipo de medición, lo cual 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 2023.

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 a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió un desperfecto en el equipo de medición y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada 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 por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo



efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.

- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIC xxx.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en los informes técnicos N.º IT-0006-CAU-24 y N.º IT-0081-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y en consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.41) 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 CAESS, S.A. de C.V., aplicable para el año 2023.

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 los informes técnicos N.º IT-0006-CAU-24 y N.º IT-0081-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida a la usuaria, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de MIL OCHENTA Y TRES 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,083.05) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.41) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, 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 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada por el CAU de la SIGET.

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.



- c) Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. adjuntando el informe técnico N.º IT-0081-CAU-24.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente

