



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0297-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día quince de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día cinco de diciembre del año dos mil veintitrés, el señor xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,689.73) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx.

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-0963-2023-CAU de fecha trece de diciembre del dos mil veintitrés, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día quince de diciembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de enero de este año.

El día veintidós de diciembre del año dos mil veintitrés, el señor xxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0739-CAU-23 de fecha veintidós de diciembre 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-0026-2024-CAU de fecha diez de enero de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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 diecisiete de enero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día catorce de febrero de este año.

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

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha doce de marzo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0073-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:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes imágenes mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en el equipo de medición n.º xxx que, según su criterio, consistió en “manipulación interna de medidor y extraer una de las dos fases de la bobina de corriente”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con las obtenidas mediante inspección técnica realizada al suministro en referencia el 25 de enero de 2024, en la cual no se pudo medir la carga instantánea en las bornas del equipo de medición, debido a que éste se encuentra colocado en un gabinete antihurto. (...)

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la fase alterada en el interior del medidor, sí pudo comprobar su uso mediante las mediciones instantáneas de corriente, la comprobación de funcionamiento del equipo y la variación en los registros de consumo del usuario presentados en la gráfica n.º 1.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, se evidencia en las imágenes n.º 1 y 2. [...]”.

Análisis del argumento presentado por el usuario



En su reclamo, el señor xxx manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA, ya que alega que el personal de la empresa distribuidora es el único que ha tenido acceso al equipo de medición debido a un cortocircuito en la acometida eléctrica de la fuente que abastece su suministro.

Sin embargo, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es él el responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es el usuario final y arrendatario, destacándose que el cobro actual efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada.

Asimismo, según la información proporcionada por el usuario, donde manifiesta que el 10 de julio de 2022, existió un problema en el medidor, por consecuencia de un cortocircuito en el que el servicio pasó sin energía eléctrica 6 días, siendo restablecido el día 16 de julio del 2022, se destaca que, en la base de datos que las empresas distribuidoras emiten a SIGET cada mes, no se encontró reporte alguno del evento descrito por el usuario, solicitando a la empresa distribuidora información específica sobre el reclamo de falta de suministro, determinándose que en su registro no cuenta con reclamos de esa índole en la fecha señalada. Sin embargo, si reportó el 10 de julio de 2022, líneas cortocircuitadas con el número de reclamo RVxxx. (...)

Por otro parte en relación con el ahorro de energía por las medidas argumentadas por el usuario como es el cambio de aires acondicionados a tecnología Inverter y cambio de focos a sistema ahorrador, se establece que la disminución de los consumos de energía eléctrica se debió a que el equipo de medición solo se encontraba registrando el 50.06% de la demanda del inmueble, consumos que se incrementaron después de corregir la condición irregular, tal como se observa en la gráfica n.º 1. [...]

Recálculo efectuado por el CAU:

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

- El **censo de carga instalada** en el inmueble del suministro con **NIC xxx**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **773 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 15 de marzo al 11 de septiembre de 2023.
- En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **1,201 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponden a un consumo de **3,437 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **novcientos cincuenta 38/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 950.38)**, **IVA incluido**, más **cobro de medidor de 100 amperios** por valor de **USD 32.86**, **IVA incluido** (...)

Dictamen:

[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx**, que consistía en la alteración de los elementos internos del medidor, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **mil seiscientos ochenta y nueve 73/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,689.73)**, **IVA incluido**, correspondiente al consumo de **5,975 kWh** y **costo de nuevo medidor incluido**, asociado al período comprendido entre el 15 de marzo al 11 de septiembre de 2023.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **novcientos cincuenta 38/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 950.38)**, **IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **3,437 kWh**, más **cobro de**

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.



medidor de 100 amperios por un valor de USD 32.86, correspondiente al período antes citado. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 28.48** en concepto de intereses por la ENR debido a la condición irregular, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el quinquenio 2023 - 2027. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0026-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0073-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 catorce de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó el día cuatro de abril del presente año.

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

(...) mi representada manifiesta que anexa informe técnico donde mantenemos el cobro de la cantidad de MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,689.73) IVA incluido el cual es procedente (...)

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

B. SENTENCIA

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

1. MARCO LEGAL

1.A. Ley de Creación de la SIGET

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

1.B. Ley General de Electricidad

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el año 2023

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.



El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”*.

1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

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 en el informe técnico N.º IT-0073-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes imágenes mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en el equipo de medición n.º xxx que, según su criterio, consistió en “manipulación interna de medidor y extraer una de las dos fases de la bobina de corriente”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (...)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al 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.



Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, se evidencia en las imágenes n.º 1 y 2 [...]”.

Respecto al argumento del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(...) es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es el responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es el usuario final y arrendatario, destacándose que el cobro actual efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada.

Asimismo, según la información proporcionada por el usuario, donde manifiesta que el 10 de julio de 2022, existió un problema en el medidor, por consecuencia de un cortocircuito en el que el servicio pasó sin energía eléctrica 6 días, siendo restablecido el día 16 de julio del 2022, se destaca que, en la base de datos que las empresas distribuidoras emiten a SIGET cada mes, no se encontró reporte alguno del evento descrito por el usuario, solicitando a la empresa distribuidora información específica sobre el reclamo de falta de suministro, determinándose que en su registro no cuenta con reclamos de esa índole en la fecha señalada. Sin embargo, si reportó el 10 de julio de 2022, líneas cortocircuitadas con el número de reclamo RVxxx. (...)

Por otro parte en relación con el ahorro de energía por las medidas argumentadas por el usuario como es el cambio de aires acondicionados a tecnología Inverter y cambio de focos a sistema ahorrador, se establece que la disminución de los consumos de energía eléctrica se debió a que el equipo de medición solo se encontraba registrando el 50.06% de la demanda del inmueble, consumos que se incrementaron después de corregir la condición irregular (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0073-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la alteración interna del medidor mediante el aislamiento de la fase B de la bobina de corriente, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en la corriente instantánea, por las razones siguientes:

(...)

- La empresa distribuidora utilizó una corriente de **23.05 amperios**, la cual obtuvo de una única medición de corriente instantánea en la línea fuera de medición a 120 voltios, lo que constituye un indicio de la poca precisión de este método.
- Además, a dicha carga le atribuyó un factor de uso de 12 horas diarias, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse una medición de carga máxima en el inmueble como uso continuo de la condición alegada.
- Asimismo, se reitera que el promedio de consumos utilizado por la empresa distribuidora no toma en consideración el factor de potencia de las corrientes instantáneas medidas en la vivienda.
- El registro de consumos mensuales no alcanza valores tan altos luego de corregir la condición irregular como el promedio de recuperación establecido por la sociedad AES CLESA.
- Por lo tanto, se determina que los parámetros establecidos por la empresa distribuidora, si bien cumplen su función de demostrar la condición irregular, no cumplen con el fin de utilidad para justificar el consumo promedio mensual establecido ni el método utilizado para el cálculo de recuperación. (...)

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

- El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 773 kWh.

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.



- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del quince de marzo al once de septiembre del año dos mil veintitrés.
- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 1,201 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de NOVECIENTOS CINCUENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 950.38) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, TREINTA Y DOS 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 32.86) por sustitución de medidor y el monto de VEINTIOCHO 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.48) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

2.1.3. Alegatos presentados por la distribuidora referentes al informe técnico

Respecto a los alegatos finales expuestos por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. respecto al cálculo de energía no registrada, el CAU indicó lo siguiente:

Sobre las ordenes de servicio que la distribuidora desarrollo sobre la condición irregular encontrada en el suministro con NIC xxx, como se detalla a continuación:

xxx

En el informe técnico N.º IT-0073-CAU-24, se realizó el análisis de estas órdenes de servicio, comprobando la existencia de una condición irregular, la cual consistió en la extracción del conductor eléctrico de la fase B de la bobina de medición de corriente, y obteniendo un promedio de exactitud del 50.06%.

Corresponde indicar que durante la comprobación de funcionamiento del medidor N.º xxx, la empresa distribuidora verificó que el porcentaje de desviación de la exactitud era de 47.94 %. Sobre lo anterior, debe advertirse que el consumo promedio mensual que se pudiera obtener mediante un proyectado a partir del porcentaje que se dejó de facturar no es representativo del consumo real del inmueble para este caso en específico, debido al desbalance de las corrientes instantáneas medidas en el suministro cuyo valores fueron en la fase "A" de 0.97 amperios y fase "B" de 23.05 amperios, siendo el valor de la fase "B" la más elevada, fase que se encontró fuera de la bobina de corriente del medidor y con puente eléctrico, estableciéndose que el valor que se obtendría con dicho método, no es representativo del consumo real del inmueble.

Respecto del método utilizado por la sociedad AES CLESA, se reitera que éste está definido en el artículo 5.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final; sin embargo, el consumo promedio mensual obtenido mediante un proyectado de consumo a partir de lecturas instantáneas de corriente por un valor de 23.05 amperios por un período de 12 horas diarias no es representativo del consumo real del inmueble, por lo que debe ajustarse utilizando parámetros más acordes con el tipo de cargas instaladas en los inmuebles residenciales.

En el video presentado por AES CLESA, la corriente en la fase B, es variable en un lapso de tiempo de 96 segundos, donde varía de 23.05 amperios, disminuye a 7.44 amperios, posteriormente aumenta a 16.98 Amperios, razón por lo que el importe de la energía no registrada podrá ser calculado con base en el censo de carga instalada.

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 otra parte, debe indicarse que la existencia de otros suministros a nombre del señor xxx no exime a la distribuidora a ser diligente en sus métodos de cálculo de recuperación de energía no registrada, debido a que cada suministro tiene usuarios finales diferentes con consumos distintos.

Asimismo, la distribuidora no ha presentado argumentos técnicos que respalden su postura sobre la negativa de aceptar el recalcule efectuado por el CAU.

Con base a dichas premisas, el CAU es de la opinión que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no ha presentado pruebas técnicas que respalden sus argumentos que desvirtúen lo dictaminado en el informe técnico N.º IT-0073-CAU-24.

En vista de lo anterior, se debe advertir que, en caso de que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no este conforme con lo resuelto, puede utilizar los medios impugnativos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

2.2 Análisis legal

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

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

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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de



acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.

- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxx.

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

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

3 CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0073-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó una condición irregular consistente en la alteración interna del medidor mediante el aislamiento de la fase B de la bobina de corriente.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de NOVECIENTOS CINCUENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 950.38) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, TREINTA Y DOS 86/100 DÓLARES DE LOS

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.



ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 32.86) por sustitución de medidor y el monto de VEINTIOCHO 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.48) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, 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 el informe técnico N.º IT-0073-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración interna del medidor mediante el aislamiento de la fase B de la bobina de corriente que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de NOVECIENTOS CINCUENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 950.38) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, TREINTA Y DOS 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 32.86) por sustitución de medidor y el monto de VEINTIOCHO 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.48) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0073-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Notificar este acuerdo al señor xxx, y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente