



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0302-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día diecisiete de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintidós de noviembre del año dos mil veintitrés, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC 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 TRESCIENTOS TRES 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 303.57) 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-0924-2023-CAU, de fecha treinta de noviembre 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 cinco de diciembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciséis de diciembre del año pasado.

El día catorce 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-0004-CAU-2024, de fecha tres de enero del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0028-2024-CAU, de fecha quince 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 dieciocho de enero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día quince de febrero de este año.

El día veinticuatro 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, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha trece de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0074-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC xxx** se encontró una condición irregular, relacionada con el neutro en la acometida interrumpido, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro; siendo éstas las siguientes:

La sociedad AES CLESA, también presentó como prueba el acta de inspección de condición irregular número 42804 de fecha 14 de noviembre del 2023, en la cual estableció lo siguiente: "... se encontró condición irregular, neutro aislado entre ACSR y punta de cobre aislada con cinta aislante simulando la correcta conexión. Se tomó una carga en fase de 6.97 amperios y una carga en neutro de 0.01 amperios. Se normalizó condición irregular conectando en forma correcta el medidor...". Lo anterior se puede observar en el siguiente extracto:

(...)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.º 3 y 4 se observa que en la acometida del suministro eléctrico se interrumpió el conductor neutro, que se dirige a la entrada del equipo de medición, simulando estar conectado y en condiciones de ser manipulado por el usuario para impedir que dicho equipo de medición registre correctamente la energía demandada en el suministro.

Además, en las fotografías 5 y 6 se muestran las mediciones de corriente en la fase y en el neutro de la acometida principal del suministro obteniendo valores de 6.97 y 0.01 amperios, respectivamente; condición que demuestra que entre el conductor neutro y el conductor de fase de la acometida de suministro existe una diferencia de corriente, lo cual es evidencia técnica que el equipo de medición, en el momento de la toma de las lecturas de corriente, no estaba registrando el consumo de la energía eléctrica demandada en el suministro.



Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la intervención de la línea de neutro de la acometida de suministro eléctrico, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías n.º 2, 3 y 4; así como con el aumento del consumo luego de la corrección de la condición irregular detallado en la gráfica n.º 1. [...]”.

Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...) el CAU verificó que con fecha 1 de septiembre del 2023 mediante la orden de servicio número xxx, personal de AES CLESA realizó el cambio de medidor en el suministro bajo análisis, retirando el medidor número xxx e instalando el nuevo medidor número xxx. Lo anterior se muestra en el siguiente extracto de la orden de servicio:

(...) se determina que este no aporta pruebas que desvirtúen el hallazgo encontrado en el suministro por la empresa distribuidora el 14 de noviembre del 2023; y que la disminución en el consumo del mes de septiembre de 2023 está relacionada con la irregularidad encontrada por AES CLESA el 14 de noviembre del 2023, la cual afectaba el registro correcto de la energía demandada en el suministro.

Por otra parte, lo sociedad AES CLESA asoció el cambio del medidor realizado el 1 de septiembre del 2023 a una condición irregular (neutro cortado); sin embargo, en esta ocasión la sociedad AES CLESA no realizó acta de condición irregular ni presentó la documentación correspondiente para su respectivo análisis, por lo que el período de recuperación de energía consumida y no registrada para la condición irregular encontrada el 14 de noviembre de 2023 corresponde a partir del 1 de septiembre del 2023 hasta la fecha de la normalización del suministro.

(...)

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 a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

- Se tomó en consideración un consumo promedio mensual de **147 kWh**, obtenido del historial de consumos registrados desde diciembre del 2023 a febrero del 2024 en el suministro identificado con el **NIC xxx**.
- El período a recuperar por parte de AES CLESA, por una energía no registrada, se determina que el mismo debe limitarse a 74 días, siendo dicho periodo desde el 1 de septiembre de 2023, fecha en la que se cambió el medidor, hasta el 14 de noviembre del 2023, por considerarse como el tiempo durante el cual se cometió la falta. Este período se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.
- El valor y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que AES CLESA tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 1 de septiembre al 14 de noviembre del 2023, equivalentes a 74 días, que en este caso corresponde a un total de **308 kWh**, equivalente a la cantidad de **ochenta y ocho 42/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 88.42) IVA incluido**.

(...)

Dictamen:

[...]

- a) El CAU considera que las pruebas presentadas por AES CLESA son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx**, relacionada con la interrupción del neutro de la acometida del servicio eléctrico, lo cual no permitió que se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.



- b) No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **trescientos tres 57/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 303.57) IVA incluido**, correspondiente a **1,134 kWh**, que la sociedad AES CLESA ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, a nombre del señor xxx.
- c) De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar en concepto de energía consumida y no facturada el equivalente a **308 kWh**, que corresponde a la cantidad de **ochenta y ocho 42/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 88.42) IVA incluido**; además, la empresa distribuidora podrá cobrar los intereses correspondientes por la energía no registrada, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023, siendo dichos valores para el suministro con NIC xxx la cantidad de uno 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1.05). [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0028-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0074-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 la distribuidora y a la usuaria los días diecinueve y veinte de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días nueve y diez de abril del presente año.

El día dos 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 por la cantidad de TRESIENTOS TRES 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 303.57) IVA incluido el cual es procedente (...)

Por su parte, la usuaria 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.

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.



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-0074-CAU-24, expone lo siguiente:



"[...] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el NIC xxx se encontró una condición irregular, relacionada con el neutro en la acometida interrumpido, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro; siendo éstas las siguientes:

(...)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la intervención de la línea de neutro de la acometida de suministro eléctrico, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías n.º 2, 3 y 4; así como con el aumento del consumo luego de la corrección de la condición irregular detallado en la gráfica n.º 1. [...]"

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...) se determina que este no aporta pruebas que desvirtúen el hallazgo encontrado en el suministro por la empresa distribuidora el 14 de noviembre del 2023; y que la disminución en el consumo del mes de septiembre de 2023 está relacionada con la irregularidad encontrada por AES CLESA el 14 de noviembre del 2023, la cual afectaba el registro correcto de la energía demandada en el suministro.

Por otra parte, lo sociedad AES CLESA asoció el cambio del medidor realizado el 1 de septiembre del 2023 a una condición irregular (neutro cortado); sin embargo, en esta ocasión la sociedad AES CLESA no realizó acta de condición irregular ni presentó la documentación correspondiente para su respectivo análisis, por lo que el período de recuperación de energía consumida y no registrada para la condición irregular encontrada el 14 de noviembre de 2023 corresponde a partir del 1 de septiembre del 2023 hasta la fecha de la normalización del suministro.

(...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0074-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del neutro, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

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 N.º IT-0074-CAU-24, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en la corriente instantánea, por las razones siguientes:

- La corriente instantánea registrada de 6.98 amperios por el personal de la distribuidora carece de fundamento técnico debido a que dicha corriente fue considerada de uso constante durante el período de la condición irregular y ésta no es representativa del consumo real del inmueble.
- No justificó el criterio para establecer un periodo de 10 horas de uso diario de los equipos.
- No consideró que algunos equipos eléctricos en el suministro son de tipo inductivo. Por lo tanto, cualquier corriente instantánea medida, sin tener información técnica complementaria, no puede considerarse representativa de la corriente real demandada en la vivienda.



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

- El historial reciente de registros correctos correspondientes a los meses de diciembre del dos mil veintitrés a febrero del presente año.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del uno de septiembre al catorce de noviembre de dos mil veintitrés.

Dicho período fue limitado a setenta y cuatro días, debido a que la distribuidora el día uno de septiembre de dos mil veintitrés realizó cambio de medidor del suministro.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 88.42) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de UNO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1.05) 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

La distribuidora en el escrito de fecha dos de abril de este año, señaló su inconformidad con el monto en concepto de energía no registrada establecido en el informe técnico N.º IT-0074-CAU-24.

Sobre lo anterior, debe indicarse que la distribuidora no aportó ninguna prueba técnica o argumento por medio del cual se pudiera desvirtuar el criterio del CAU relacionado al método idóneo para establecer el cálculo de ENR y modificar la cantidad de OCHENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 88.42) IVA incluido.

Como se estableció en el informe técnico antes citado, existieron deficiencias para establecer el cálculo de la ENR que la distribuidora pretende cobrar, las cuales tampoco fueron justificadas mediante el escrito relacionado.

En ese sentido, el CAU determinó que la corriente instantánea por un consumo promedio de 251 kWh es insuficiente técnicamente para determinar la carga no medida.

Por otra parte, debe indicarse que la condición alegada por la distribuidora de haberse encontrada una nueva condición irregular en el suministro, no forma parte del presente procedimiento por ser está posterior al período de recuperación de energía no registrada reclamada por la distribuidora, por lo que la distribuidora debe de realizar las acciones que corresponda a partir del marco regulatorio para establecer si existió una energía no registrada y la recuperación de la misma.

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 usuaria, 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 una condición irregular 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 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 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 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 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.



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-0074-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 suspensión del conductor eléctrico del neutro del servicio.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 88.42) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de UNO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1.05) en concepto de intereses de conformidad con el 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-0074-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 de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del neutro, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 88.42) IVA

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.



incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de UNO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1.05) en concepto de intereses de conformidad con el 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-0074-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente