



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0313-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintitrés de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintisiete de noviembre del 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 DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 278.71) 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-0921-2023-CAU de fecha treinta de noviembre del año pasado, se 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 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 de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día cinco de diciembre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciséis del mismo mes y año.

El día trece de diciembre del dos mil veintitrés, el señor xxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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-0719-CAU-2023 de fecha quince de diciembre del dos mil veintitrés, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0046-2024-CAU de fecha diecinueve 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU para 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

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.



condición irregular en 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 el día veinticuatro de enero del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno de febrero del mismo 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 diecinueve de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0080-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 condición encontrada en el suministro:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, obtenida de la inspección técnica realizada al suministro el 10 de octubre de 2023, se han extraído las siguientes fotografías 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 la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en "una conexión incorrecta del medidor, la cual consistía en que la fase B del medidor se encontraba invertida en la bornera entre la fuente y la carga"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

xxx

Al respecto, el CAU realizó el estudio de la información presentada por la empresa distribuidora referente a las condiciones encontradas al momento de realizar la inspección al suministro en análisis, destacándose que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora demuestran fehacientemente que existió una conexión anormal en el medidor del suministro identificado con el NIC xxx, que consistía en "línea invertida entre la fuente y la carga correspondiente a la fase B del equipo de medición n.º xxx", que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.

Sobre lo anterior, es preciso mencionar que los medidores eléctricos marca LUMEN, modelo 3 MD3F, se ven afectados en el registro de consumo cuando una de las fases, ya sea "A" o "B", se conecta de manera invertida, y en caso que las magnitudes de las corrientes eléctricas sean similares en ambas fases (balanceadas), el registro de consumo será 0 kWh, sin embargo, en caso de que una de las corrientes eléctricas sea diferente (sistema desbalanceado), únicamente se registrará la diferencia de la mayor versus la menor de las magnitudes de las corrientes eléctricas, desbalance que habitualmente se da en los servicios residenciales.

En el caso que nos ocupa, el equipo de medición n.º xxx se encontró con la fase "B" de la fuente conectado en la fase "B" de la carga (según detalle de la imagen n.º 3), lo que constituye una conexión fuera de norma de la acometida de servicio eléctrico.

Sin embargo, se advierte que el medidor n.º xxx que se encontró instalado en el suministro al momento de la inspección técnica realizada por la empresa distribuidora, estaba instalado dentro de una caja de policarbonato



(gabinete antihurto), con su sello de seguridad correcto e identificado con el número **xxx**, como lo indica la orden de servicio n.º xxx, la cual se detalla a continuación:

Además, se puede observar en el histórico de órdenes de servicio que la empresa distribuidora después de la instalación del medidor n.º **xxx**, el 23 de abril de 2021 y revisado el 26 de abril de ese mismo año, ésta no reportó ninguna anomalía; estableciéndose que no visitó nuevamente el servicio del usuario, como se puede observar en la imagen n.º 5, para efectuar alguna corrección de la condición antes descrita

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, debido a que fue la propia sociedad AES CLESA quien generó la condición encontrada en el medidor, a consecuencia de la mala conexión a la hora de instalar el citado equipo, como se puede apreciar en la imagen n.º 1 y 2.

En ese sentido, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIC xxx** se debió a **problemas en el equipo de medición**. [...]

Determinación de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso

En el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el quinquenio 2023 - 2027, se han incorporado las directrices relativas a la procedencia para el cobro de energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el quinquenio 2023 - 2027, en 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 a partir de la notificación, la estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición de acuerdo a lo siguiente: desviación del equipo de medición, estableciendo que dicho método es inviable en el caso que nos ocupa debido a que la empresa distribuidora no realizó la prueba de exactitud del medidor, por lo que será calculado sobre la base del promedio de consumo de los últimos meses de facturación correcta.

A partir de la fecha en que esa empresa distribuidora corrigió la condición que estaba afectando el buen registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio; el período de recuperación de una energía consumida y no registrada, para el presente caso corresponde al período del 11 de agosto al 10 de octubre de 2023, dando como resultado **60 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

El CAU de la SIGET, ha considerado como consumo correcto del suministro bajo análisis **el historial de registro de lecturas correctas** reportado por el equipo de medición n.º **xxx** a partir del período del 18 de octubre de 2023 al 17 de febrero de 2024, dato que permitió establecer un consumo de energía mensual promedio de **272 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, correspondiente a **60 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a un consumo de energía de **290 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **sesenta y ocho 30/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 68.30), IVA incluido**. (...)

Dictamen

[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx** imputable al señor xxx, que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro.
- b. Por consiguiente, el CAU de la SIGET ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al quinquenio 2023-2027.

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. Por tanto, no es aceptable el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA al señor xxx por la cantidad de **doscientos setenta y ocho 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 278.71), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada de **1,038 kWh**, asociado al período comprendido entre el 13 de abril al 10 de octubre de 2023.
- d. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debió cobrar la cantidad de **sesenta y ocho 30/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 68.30), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no registrada de **290 kWh**, por la **condición de problemas en el equipo de medición**, correspondiente al período de recuperación del 11 de agosto al 10 de octubre de 2023. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0046-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0080-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.

El referido acuerdo fue notificado el día diecinueve de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó el día nueve de abril del mismo año.

El día ocho de abril del presente 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 DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 278.71) 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.

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 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 permitido el correcto registro de la 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 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 los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

2. ANÁLISIS

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.



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

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, el CAU en el informe técnico N.º IT-0080-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, obtenida de la inspección técnica realizada al suministro el 10 de octubre de 2023, se han extraído las siguientes fotografías 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 la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en "una conexión incorrecta del medidor, la cual consistía en que la fase B del medidor se encontraba invertida en la bornera entre la fuente y la carga"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (...)

(...) se advierte que el medidor n.º xxx que se encontró instalado en el suministro al momento de la inspección técnica realizada por la empresa distribuidora, estaba instalado dentro de una caja de policarbonato (gabinete antihurto), con su sello de seguridad correcto e identificado con el número xxx, como lo indica la orden de servicio n.º xxx (...)

Además, se puede observar en el histórico de órdenes de servicio que la empresa distribuidora después de la instalación del medidor n.º xxx, el 23 de abril de 2021 y revisado el 26 de abril de ese mismo año, ésta no reportó ninguna anomalía; estableciéndose que no visitó nuevamente el servicio del usuario (...)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, debido a que fue la propia sociedad AES CLESA quien generó la condición encontrada en el medidor, a consecuencia de la mala conexión a la hora de instalar el citado equipo, como se puede apreciar en la imagen n.º 1 y 2.

En ese sentido, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx se debió a **problemas en el equipo de medición**. [...]

En cuanto al señor xxx, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición número 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.

Debido a lo anterior, el marco regulatorio habilita a la distribuidora 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.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

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 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 historial de consumos del suministro registrados entre los días dieciocho de octubre de dos mil veintitrés al diecisiete de febrero de dos mil veinticuatro equivalente a un consumo promedio mensual de 272 kWh.
- El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el once de agosto al diez de octubre del año dos mil veintitrés.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y OCHO 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 68.30) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

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., el CAU estableció en el informe técnico N.º IT-0080-CAU-24 que debido a las evidencias presentadas por la distribuidora y las recopiladas por durante la investigación técnica no es posible establecer que el equipo de medición sufrió una alteración consistente en la conexión invertida de la fase B.

Por otro lado, el CAU ha manifestado que los indicios a los que hace referencia la empresa distribuidora no son considerados como una prueba de una condición irregular.

Debe reiterarse a la empresa distribuidora, que las pruebas idóneas por medio de las cuales se evidencie que una condición irregular atribuida al usuario haya sido el origen del consumo de energía sin que se registrara, debido a que este puede ser por causado por un deterioro del equipo de medición o por otras situaciones ajenas a la conducta del usuario.

Para el caso en estudio, se advierte que el medidor número xxx que se encontró instalado en el suministro al momento de la inspección técnica realizada por la empresa distribuidora, estaba instalado dentro de una caja de policarbonato (gabinete antihurto), con su sello de seguridad correcto e identificado con el número xxx, como lo indica la orden de servicio xxx. En el informe técnico N.º IT-0080-CAU-2024, en la imagen de pantalla del sistema de gestión comercial OPEN S.G.C. de la sociedad AES CLESA, correspondiente a la orden de servicio n.º xxx., donde se destaca que los sellos de seguridad se encontraron correctos. Tal como se describe a continuación:

xxx

"Lectura xxx se encontró fase B de Fuente invertida en la bornera esta se encontraba en el borne de fase de carga lo cual con esta condición la corriente se resta IA menos IB y el medidor registra el resultado de la resta entre ambas carga tomada xxx se tomó fotografías y video cabe mencionar que suministro se encontraba blindado con cable concéntrico y caja de policarbonato con sellos correctos sellos encontrados caja de policarbonato xxx sello de bornera xxx se normalizó suministro conectando correctamente el medidor sellos instalados en bornera xxx sello de caja de policarbonato xxx uso de vivienda habitada no se tomó censo ya que solamente se encontraba empleada y mencionó no estar autorizada se observó dos aires acondicionados en la vivienda empleada mencionó que están en uso diario no se dejó copia de acta ya que no fue recibida por no encontrarse encargado"

Además, en el histórico de órdenes de servicio que la distribuidora, posteriores a la fecha de instalación del medidor número xxx, el 22 de abril de 2021 y revisado el 26 de abril de ese mismo año, ésta no reportó ninguna anomalía.



Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no cuenta con la evidencia que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular atribuible al usuario, debido a que con los indicios se observa que fue la distribuidora quien generó la condición encontrada en el medidor, a consecuencia de la conexión invertida de la fase B, a la hora de instalar el equipo de medición número xxx dentro de la caja de policarbonato la cual personal de la distribuidora aseguró mediante la instalación de los sellos de seguridad en la caja de policarbonato con número xxx y en la bornera con número xxx.

Los dispositivos de seguridad referidos que fueron encontrados en perfecto estado y sin alteraciones en la caja de policarbonato, el día 10 de octubre de 2023 que realizó personal de la distribuidora realizó la inspección por una presunta condición irregular en el suministro, lo cual permite advertir que desde la instalación del medidor, el 22 de abril de 2021, hasta la fecha de la inspección por condición irregular nadie alteró las condiciones de conexión del equipo de medición.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario, en 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 a partir de la notificación, la estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición, por lo que para el presente caso la energía no consumida fue calculada sobre la base del promedio de consumo de los últimos meses de facturación correcta.

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

El CAU considera que con base en el histórico de consumo posterior a la normalización del suministro, 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.

Asimismo, el CAU verificó que existían registros recientes y correctos de consumo de energía en el suministro posteriores al reemplazo del medidor entre los días dieciocho de octubre de dos mil veintitrés al diecisiete de febrero de dos mil veinticuatro, los cuales se relacionan con la carga instalada en el suministro, los cuales permitieron determinar el cobro de energía no registrada por problemas de funcionamiento en el medidor.

Por consiguiente, el CAU es de la opinión que la sociedad CAESS no ha presentado pruebas técnicas que respalden sus argumentos y que conduzcan a desvirtuar lo que se dictaminó previamente en el informe técnico N.º IT-0080-CAU-24.

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 distribuidora como el 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 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, el usuario 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 en el suministro 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 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.

3. CONCLUSIÓN

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.



Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0080-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y OCHO 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 68.30) 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 AES CLESA y Cía., S. en C. 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 el informe técnico N.º IT-0080-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 278.71) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA Y OCHO 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 68.30) 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 en el informe técnico N.º IT-0080-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