



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0384-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día diecisiete de mayo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dieciocho de diciembre 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 DOS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,664.34) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-0050-2024-CAU de fecha diecinueve de enero de este año, 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 veinticuatro de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de febrero del mismo año.

El día treinta de enero del presente año, 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-0074-CAU-24 de fecha treinta y uno de enero de este 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-0129-2024-CAU de fecha catorce de febrero 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 diecinueve de febrero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dieciocho de marzo de este año.

El día veintitrés de febrero del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no poseía 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 dieciocho de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0097-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 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 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 "línea adicional fuera de medición"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en las imágenes n.º 2 y 3 se evidencia de forma contundente que la línea adicional estaba conectada directamente a la fase B del conductor de la fuente sin pasar por el equipo de medición n.º xxx, pues era tomada en el punto de recibo de la acometida y posteriormente ingresaba por un agujero a la estructura de una luminaria propiedad de la usuaria para finalmente dirigirse, a través de canalización del tipo tecnoducto, hacia un receptáculo que conectaba con las instalaciones eléctricas internas de la vivienda.

En razón con lo anterior, 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 la información obtenida mediante inspección técnica realizada por el CAU al suministro en referencia el 1 de febrero de 2024, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una vivienda con un servicio trifilar a 240 v, midiéndose una demanda instantánea de **8.60 amperios** en la fase A y de **20.96** amperios en la fase B, mientras que en el conductor normalizado bajo carga, que constituía la línea fuera de medición, se midió una corriente instantánea que rondaba entre los **12 y 21.08 amperios**, similar a la medida por la empresa distribuidora luego de corregir la condición irregular, y que además representa un indicio que la carga que se encontraba fuera de medición era la correspondiente a la fase B. (...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la línea directa encontrada por la sociedad AES CLESA ya que, a pesar de que ésta no pudo ingresar al inmueble para evidenciar la carga puntual que se encontraba fuera de medición, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y video que muestran que el conductor estaba conectado a la fuente y que la trayectoria de éste era hacia la vivienda de la usuaria,



por lo que se concluye que la citada línea adicional estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º xxx.

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 a la usuaria.

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 la usuaria, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1, 2 y 3. [...]”

#### Argumentos de la usuaria:

En su reclamo, la señora xxx manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA, debido a que alega que el monto le parece excesivo ya que, al momento de interponer el reclamo el 18 de diciembre de 2023, tenía aproximadamente 3 meses de haber comenzado a arrendar la vivienda.

Al respecto, cabe destacar que, para el presente caso, la empresa distribuidora ha basado su cálculo de recuperación en **163 días** retroactivos, que inician el 7 de junio de 2023, debido a que, según consta en la orden de servicio n.º xxx, el 6 de junio de 2023 el personal de la empresa distribuidora realizó inspección al suministro, encontrando medidor n.º xxx con lectura **39 kWh**, y estableció que el mismo había sido sustituido por el área de Atención a Fallas el 30 de mayo del correspondiente año.

No obstante, según consta en la información presentada correspondiente al sistema de gestión comercial de la empresa distribuidora, se advierte que el 30 de agosto de 2023 hubo otra inspección de parte de la sociedad AES CLESA en la que se realizó prueba de verificación de funcionamiento al citado medidor, así como también se reubicó hacia el exterior de la vivienda, sin que en ninguna de las dos órdenes de servicio generadas por tales trabajos se haya especificado el hecho de haberse detectado una condición irregular, según se observa en la siguiente imagen:

Por lo anterior, se establece que, si la condición irregular existió para esa fecha, y siendo que el personal de la empresa distribuidora reubicó el equipo de medición, en estas acciones debió detectarse la misma; sin embargo, en las referidas órdenes de servicio no se advierte de dicha condición, por lo que se determina que el período de recuperación se limitará a 78 días, correspondientes al 31 de agosto al 17 de noviembre de 2023.

Finalmente, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es ella la responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es la usuaria final del suministro debido a que, según consta en el contrato de arrendamiento presentado por la usuaria, inició a arrendar el inmueble el 5 de septiembre de 2023, sin embargo, no se tiene certeza que antes de esa fecha la vivienda estuviera deshabitada, pues conforme al histórico de consumos presentado en la gráfica n.º 1, se estaban registrando consumos desde el mes de abril de 2023.

Asimismo, se destaca que el cobro 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 a la usuaria final por la condición irregular encontrada.

#### 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 **1,869 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **78 días**, relativo al período del 31 de agosto al 17 de noviembre de 2023.



- En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **995 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 **3,864 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **mil cuarenta y cinco 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,045.87), 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 una línea adicional fuera de medición, 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 **dos mil seiscientos sesenta y cuatro 34/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,664.34), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **9,701 kWh**, asociado al período comprendido entre el 7 de junio al 17 de noviembre de 2023.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **mil cuarenta y cinco 87/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,045.87), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **3,864 kWh**, correspondiente al período comprendido del 31 de agosto al 17 de noviembre de 2023. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 14.29** 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 año 2023. [...]"

#### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0129-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0097-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 veintidós de abril de este año, por lo que el plazo finalizó el día siete de mayo del presente año.

El día tres de mayo de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que realizará el cobro determinado por el CAU en el informe técnico.

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**

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 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-0097-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] Conforme con 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 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 "línea adicional fuera de medición"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la línea directa encontrada por la sociedad AES CLESA ya que, a pesar de que ésta no pudo ingresar al inmueble para evidenciar la carga puntual que se encontraba fuera de medición, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y vídeo que muestran que el conductor estaba conectado a la fuente y que la trayectoria de éste era hacia la vivienda de la usuaria, por lo que se concluye que la citada línea adicional estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º xxx.

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 a la usuaria.

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 la usuaria, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1, 2 y 3. [...]"

En cuanto a los argumentos de la señora xxx, el CAU indicó lo siguiente:

(...) En su reclamo, la señora xxx manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA, debido a que alega que el monto le parece excesivo ya que, al momento de interponer el reclamo el 18 de diciembre de 2023, tenía aproximadamente 3 meses de haber comenzado a arrendar la vivienda.

Al respecto, cabe destacar que, para el presente caso, la empresa distribuidora ha basado su cálculo de recuperación en **163 días** retroactivos, que inician el 7 de junio de 2023, debido a que, según consta en la orden de servicio n.º xxx, el 6 de junio de 2023 el personal de la empresa distribuidora realizó inspección al suministro, encontrando medidor n.º xxx con lectura **39 kWh**, y estableció que el mismo había sido sustituido por el área de Atención a Fallas el 30 de mayo del correspondiente año. (...)

No obstante, según consta en la información presentada correspondiente al sistema de gestión comercial de la empresa distribuidora, se advierte que el 30 de agosto de 2023 hubo otra inspección de parte de la sociedad AES CLESA en la que se realizó prueba de verificación de funcionamiento al citado medidor, así como también se reubicó hacia el exterior de la vivienda, sin que en ninguna de las dos órdenes de servicio generadas por tales trabajos se haya especificado el hecho de haberse detectado una condición irregular (...)

Por lo anterior, se establece que, si la condición irregular existió para esa fecha, y siendo que el personal de la empresa distribuidora reubicó el equipo de medición, en estas acciones debió detectarse la misma; sin embargo, en las referidas órdenes de servicio no se advierte de dicha condición, por lo que se determina que el período de recuperación se limitará a 78 días, correspondientes al 31 de agosto al 17 de noviembre de 2023.

Finalmente, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es ella la responsable de la energía que no



fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es la usuaria final del suministro debido a que, según consta en el contrato de arrendamiento presentado por la usuaria, inició a arrendar el inmueble el 5 de septiembre de 2023, sin embargo, no se tiene certeza que antes de esa fecha la vivienda estuviera deshabitada, pues conforme al histórico de consumos presentado en la gráfica n.º 1, se estaban registrando consumos desde el mes de abril de 2023.

Asimismo, se destaca que el cobro 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 a la usuaria final por la condición irregular encontrada. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0097-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea adicional fuera de medición en la fase B, 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 de 38.15 amperios por las razones siguientes:

"[...]

- La empresa distribuidora utilizó una corriente instantánea de **38.15 amperios**, la cual resultó de una medición en un momento concreto en la línea fuera de medición, y le atribuyó un factor de uso de **13 horas diarias**, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse dicha medición como representativa de un uso continuo de la condición alegada durante ese período diario de tiempo, ya que luego de corregir la condición irregular las corrientes medidas rondaron los **21.2 amperios**, similares a la demanda máxima medida por el CAU en inspección técnica.
- Asimismo, el promedio de consumos usado por la empresa distribuidora no considera el factor de potencia de la corriente instantánea medida, considerable para los equipos de refrigeración.
- 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 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 1,869 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del treinta y uno de agosto al diecisiete de noviembre del año dos mil veintitrés.

Dicho período fue limitado a setenta y ocho días debido a que en las inspecciones realizadas los días 6 de junio y 30 de agosto de 2023 el personal de la distribuidora no detectó ninguna condición que afectara el registro del medidor, por lo cual es posible establecer la fecha que la línea fuera de medición comenzó a afectar el registro de consumo.

- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 995 kWh.



Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL CUARENTA Y CINCO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,045.87) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CATORCE 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 14.29) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

## 2.2 Análisis legal

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como 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, la usuaria 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-0097-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 una conexión de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL CUARENTA Y CINCO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,045.87) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CATORCE 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 14.29) 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-0097-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 una línea eléctrica adicional fuera de medición 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 la cantidad de MIL CUARENTA Y CINCO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,045.87) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CATORCE 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 14.29) 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-0097-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