



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0406-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintiocho de mayo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintiuno de diciembre del dos mil veintitrés, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 862.37) 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-0038-2024-CAU de fecha diecisiete de enero de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho 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 diecinueve de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dos de febrero del mismo año.

El día cinco de febrero del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento del acuerdo N.º E-0038-2024-CAU.

El día doce del mismo mes y año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0126-CAU-2024 de fecha catorce de febrero de este año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0159-2024-CAU de fecha veintisiete de febrero de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles

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.



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 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 uno de marzo de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día cinco de abril de este año.

El día veintidós de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha dos de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0111-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] En respuesta al acuerdo N.º E-0038-2024-CAU y como pruebas para respaldar el cobro de ENR por condición irregular, la empresa distribuidora remitió documentación relacionada con el histórico de lecturas, notificación al usuario del cobro de ENR y órdenes de servicio en el periodo del 31 de mayo al 22 de diciembre del 2023, de toda esta información únicamente la orden de servicio n.º xxx hace referencia a la supuesta irregularidad.

Orden xxx, 31/05/2023, Revisión por presunta irregularidad:

"Servicio ilegal legalizado por PAN."

Aparte de esa única orden de servicio no se remitieron pruebas fotográficas de la presunta irregularidad, sin embargo, debido a que al momento de interponer el reclamo ante el CAU, la usuaria dentro de la documentación anexa presentó copia del acta de condición irregular y un pagaré con un monto a cancelar por \$ 862.54 ambos de fecha 8 de mayo de 2023, fecha que no coincide con la de la orden de servicio n.º xxx, llevó al CAU a indagar y solicitar más información con respecto al caso. (...)

Según se pudo corroborar el inmueble ubicado en la xxx, anteriormente contaba con un servicio de energía eléctrica identificado con el NIC xxx y un medidor a 240 voltios n.º xxx.

En fecha 7 de noviembre de 2018, la sociedad CAESS generó una orden de suspensión del servicio por presentar facturas pendientes de pago, suspensión que no pudo hacerse efectiva por no haber podido ubicar en campo el suministro.

Orden xxx, 7/11/2018, Suspensión B.T.:

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.



“Se vino hasta el lugar se buscó según mapa gps dirección de cliente y según aledaños del lugar mencionan que otro personal también ya vinieron y preguntaron por el mismo cliente y no la conocen solo dan referencia nada más pero no se hayo el suministro xxx”

Posteriormente se generaron otras órdenes de servicio de inspección del suministro y revisión de suspensión B.T. pero al igual que la primera orden el suministro no pudo ser ubicado físicamente.

Orden xxx, 21/01/2019, Inspección de suministro:

“DELINCUENCIA. No se pudo realizar inspección de suministro debido a que al momento de ingresar a la zona habían presencia de pandilleros en el pasaje que no hicieron señas que nos retiramos del lugar se anexa testimonial”

Orden xxx, 23/02/2019, Revisión de Suspensión B.T.:

“23/02/2019p12 se llegó al terreno y se encontró con casa demolida y no hay md ni acometida se sugiere dar de baja.”

Debido a que el suministro había acumulado seis meses de mora en el pago de facturas y a que este no podía ser encontrado físicamente, la empresa distribuidora generó una orden de servicio de levantamiento de medidor y acometida con el objetivo de dar de baja al suministro.

Orden xxx, 1/03/2019, Levantamiento de Medidor:

“Se retiró medidor por impago en os xxx act xxx”

Todo parece indicar que el retiro de medidor y acometida no se hizo efectiva en campo, ya que en las observaciones de cierre de dicha orden se detalla que el retiro del medidor se realizó en la orden de xxx que como ya se detalló previamente, en esa orden se concluyó que la vivienda estaba demolida y que no se encontró medidor ni acometida.

Pese a que en las órdenes se detalla que el suministro no podía ser ubicado en campo, el lector continuó reportando lecturas del medidor hasta febrero de 2019, aunque se hace la aclaración que durante un largo período la lectura reportada no sufrió variación.

xxx

Por otra parte, la usuaria indica que cuenta con más de 20 años de habitar el inmueble y siempre ha gozado del servicio de energía eléctrica y tal y como se mostró en la fotografía n.º 1 de la inspección realizada por el CAU, la vivienda del suministro no es de construcción reciente pero tampoco se encuentra en mal estado, lo que viene a contradecir lo detallando en las órdenes de que no se encontraba el suministro o que dicho inmueble se encontraba destruido.

Así mismo, en la copia del acta de condición irregular presentada por la usuaria se detalla que en fecha 8 de mayo de 2023 se encontró el suministro de baja desde el 2018 con medidor n.º xxx, el cual es justamente el medidor que en teoría fue retirado en campo el 1 de marzo del 2023. Cuando el CAU entrevistó a la usuaria esta expresó que llegó un momento en el cual ya no le llegaban facturas de energía a su vivienda y sin embargo esta seguía gozando del servicio eléctrico y que cuando consultó a CAESS esta le informó que la habían “sacado del sistema”. (...)

En ese orden de ideas, nuevamente todo parece indicar que en el suministro antiguo con número de contrato NIC xxx nunca se hizo efectiva la suspensión del servicio de energía y tampoco el retiro del medidor en campo, por lo que la baja de este únicamente se realizó en el sistema comercial de CAESS quedando el servicio eléctrico siempre a disposición de la vivienda.

Ciertamente la usuaria aun siendo sabedora de la condición contractual del suministro no realizó ninguna acción a fin de corregir este impase y optó por mantenerse haciendo uso del servicio de energía eléctrica sin el pago correspondiente del consumo generado. Dicha condición tuvo su final con la visita realizada por personal técnico de CAESS a la vivienda el pasado 8 de mayo de 2023, donde se documentó que el inmueble poseía servicio de energía eléctrica sin contar con un contrato activo, procediendo a realizar la suspensión del servicio de energía eléctrica.



Con la suspensión del servicio se obligó a la usuaria a contratar un nuevo servicio de energía eléctrica, naciendo así el suministro con NIC xxx a nombre de la señora xxx en fecha 30 de mayo de 2023; fue hasta este momento que, al existir una vinculación contractual con el inmueble, CAESS emitió el cobro de energía no registrada por condición irregular.

Con forme al acuerdo **N.º 283-E-2011 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**, se define que una condición irregular es cuando se haya realizado alteraciones, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor con el objeto de impedir el correcto registro de consumo de energía eléctrica.

Dentro de ese contexto, luego de analizar la evidencia documental solicitada y remitida por CAESS, la inspección técnica realizada por el CAU al inmueble y las declaraciones de la señora xxx, se establece que no se tienen evidencias fehacientes que demuestren que debido a acciones imputables a la usuaria se haya generado una condición irregular de hurto de energía en el suministro.

Sin embargo, tal y como se ha detallado a lo largo del presente informe y considerando que el inmueble donde se ubica el actual suministro con NIC xxx ha gozado durante un largo período del servicio de energía eléctrica sin que la empresa distribuidora haya recibido pago alguno por este, el CAU es de la opinión que como medida compensatoria la empresa distribuidora recupere parte de la energía consumida y no facturada en la vivienda por un período máximo de seis meses previos a la contratación del nuevo servicio. [...]

Análisis de los argumentos de la usuaria

Dentro de los argumentos presentados por la usuaria final se muestran los expresados en fecha 21 de diciembre del 2023 al momento de presentar el reclamo ante el CAU:

Argumento de la usuaria:

“Sres solicito que se analise el cobro de la cantidad de \$ 862.54 por una supuesta energía consumida y no facturada. Este monto me parece muy excesivo por lo que no puedo pagar.”

Análisis CAU:

Tal y como se ha detallado previamente, el suministro con NIC xxx durante un largo período de tiempo ha gozado de contar con el servicio de energía eléctrica sin realizar el pago respectivo de consumo generado y que dicha condición no está asociada con una condición irregular imputable a la usuaria.

Respecto al monto cobrado de \$ 862.54 por un bloque de energía de 3,683 kWh, este no guarda relación con los consumos de energía generados actualmente por el suministro ni con la carga eléctrica instalada en la vivienda determinada mediante el censo levanto por el CAU, por lo que en atención a la petición de la usuaria es preciso realizar un análisis al monto pretendido cobrar por la distribuidora.

Determinación de la energía consumida y no facturada

En vista de las consideraciones expuestas se hacen las siguientes valoraciones:

- Para determinar el consumo de energía mensual el CAU tomó como base los consumos de energía registrados en el suministro posterior a corregida la condición irregular, específicamente en los ciclos de facturación comprendidos entre noviembre de 2023 a abril de 2024, obteniendo un consumo promedio mensual 197 kWh. (...)
- El consumo promedio mensual de 197 kWh fue utilizado por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no facturada a recuperar por la empresa distribuidora en el período del 2 de diciembre de 2022 al 31 mayo de 2023, correspondiente a 180 días calendario.

El valor y período arriba señalado fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad CAESS puede recuperar, que para el presente caso corresponde a un total de **1,183 kWh**, equivalente a la cantidad de **DOSCIENTOS SESENTA Y TRES 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 263.68), IVA incluido.** (...)

Dictamen:

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.



[...]

- a) El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no son aceptables, ya que con estas no ha podido comprobar que en el suministro con **NIC xxx** existió una condición irregular provocada por la usuaria; sin embargo, si se ha podido comprobar que esta última ha hecho uso del servicio de energía eléctrica sin pagar por los consumos energía generados por no poseer contrato de energía activo.
- b) De conformidad con el análisis efectuado y expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 862.37), IVA incluido**, correspondiente a **3,683 kWh** que CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada por condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx** a nombre de xxx.
- c) De acuerdo con el recálculo efectuado por el CAU, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC xxx**, la cantidad de **DOSCIENTOS SESENTA Y TRES 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 263.68), IVA incluido**, correspondiente a **1,183 kWh** en el período comprendido del 2 de diciembre de 2022 al 31 de mayo del 2023. Así mismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **SIETE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.28)** en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable al año 2023 [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0159-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0111-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 tres de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día veinte del mismo mes y año.

El día diecisiete de mayo del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que se adhiere al informe técnico N.º IT-0111-CAU-24. 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 CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran. El artículo 29 de dichos Términos y Condiciones establece:

"El distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo las excepciones previstas en este artículo.

Asimismo, el lector podrá reportar a la empresa distribuidora correspondiente los problemas en la acometida o en el equipo de medición que puedan ser identificados mediante observación de los mismos. (...)

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.

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.



2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxx

El CAU en el informe técnico N.º IT-0111-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] En fecha 7 de noviembre de 2018, la sociedad CAESS generó una orden de suspensión del servicio por presentar facturas pendientes de pago, suspensión que no pudo hacerse efectiva por no haber podido ubicar en campo el suministro. (...)

Posteriormente se generaron otras órdenes de servicio de inspección del suministro y revisión de suspensión B.T. pero al igual que la primera orden el suministro no pudo ser ubicado físicamente. (...)

Debido a que el suministro había acumulado seis meses de mora en el pago de facturas y a que este no podía ser encontrado físicamente, la empresa distribuidora generó una orden de servicio de levantamiento de medidor y acometida con el objetivo de dar de baja al suministro. (...)

Todo parece indicar que el retiro de medidor y acometida no se hizo efectiva en campo, ya que en las observaciones de cierre de dicha orden se detalla que el retiro del medidor se realizó en la orden de xxx que como ya se detalló previamente, en esa orden se concluyó que la vivienda estaba demolida y que no se encontró medidor ni acometida.

Pese a que en las órdenes se detalla que el suministro no podía ser ubicado en campo, el lector continuó reportando lecturas del medidor hasta febrero de 2019, aunque se hace la aclaración que durante un largo período la lectura reportada no sufrió variación. (...)

Por otra parte, la usuaria indica que cuenta con más de 20 años de habitar el inmueble y siempre ha gozado del servicio de energía eléctrica y tal y como se mostró en la fotografía n.º 1 de la inspección realizada por el CAU, la vivienda del suministro no es de construcción reciente pero tampoco se encuentra en mal estado, lo que viene a contradecir lo detallando en las órdenes de que no se encontraba el suministro o que dicho inmueble se encontraba destruido.

Así mismo, en la copia del acta de condición irregular presentada por la usuaria se detalla que en fecha 8 de mayo de 2023 se encontró el suministro de baja desde el 2018 con medidor n.º xxx, el cual es justamente el medidor que en teoría fue retirado en campo el 1 de marzo del 2023. Cuando el CAU entrevistó a la usuaria esta expresó que llegó un momento en el cual ya no le llegaban facturas de energía a su vivienda y sin embargo esta seguía gozando del servicio eléctrico y que cuando consultó a CAESS esta le informó que la habían "sacado del sistema". (...)

En ese orden de ideas, nuevamente todo parece indicar que en el suministro antiguo con número de contrato NIC xxx nunca se hizo efectiva la suspensión del servicio de energía y tampoco el retiro del medidor en campo, por lo que la baja de este únicamente se realizó en el sistema comercial de CAESS quedando el servicio eléctrico siempre a disposición de la vivienda.

Ciertamente la usuaria aun siendo sabedora de la condición contractual del suministro no realizó ninguna acción a fin de corregir este impase y optó por mantenerse haciendo uso del servicio de energía eléctrica sin el pago correspondiente del consumo generado. Dicha condición tuvo su final con la visita realizada por personal técnico de CAESS a la vivienda el pasado 8 de mayo de 2023, donde se documentó que el inmueble poseía servicio de energía eléctrica sin contar con un contrato activo, procediendo a realizar la suspensión del servicio de energía eléctrica.

Con la suspensión del servicio se obligó a la usuaria a contratar un nuevo servicio de energía eléctrica, naciendo así el suministro con NIC xxx a nombre de la señora xxx en fecha 30 de mayo de 2023; fue hasta este momento que, al existir una vinculación contractual con el inmueble, CAESS emitió el cobro de energía no registrada por condición irregular. (...)

Dentro de ese contexto, luego de analizar la evidencia documental solicitada y remitida por CAESS, la inspección técnica realizada por el CAU al inmueble y las declaraciones de la señora xxx, se establece que no se tienen evidencias fehacientes que demuestren que debido acciones imputables a la usuaria se haya generado una condición irregular de hurto de energía en el suministro.

Sin embargo, tal y como se ha detallado a lo largo del presente informe y considerando que el inmueble donde se ubica el actual suministro con NIC xxx ha gozado durante un largo período del servicio de energía eléctrica sin que la empresa distribuidora haya recibido pago alguno por este, el CAU es de la opinión que



como medida compensatoria la empresa distribuidora recupere parte de la energía consumida y no facturada en la vivienda por un periodo máximo de seis meses previos a la contratación del nuevo servicio.[...]"

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

(...) Tal y como se ha detallado previamente, el suministro con NIC xxx durante un largo periodo de tiempo ha gozado de contar con el servicio de energía eléctrica sin realizar el pago respectivo de consumo generado y que dicha condición no está asociada con una condición irregular imputable a la usuaria.

Respecto al monto cobrado de \$ 862.54 por un bloque de energía de 3,683 kWh, este no guarda relación con los consumos de energía generados actualmente por el suministro ni con la carga eléctrica instalada en la vivienda determinada mediante el censo levanto por el CAU, por lo que en atención a la petición de la usuaria es preciso realizar un análisis al monto pretendido cobrar por la distribuidora. (...)

En este punto, se estima procedente señalar las conclusiones puntuales que el CAU emitió en el informe técnico N.º IT-0111-CAU-24, siendo estas las siguientes:

- Se comprobó con base en los registros del sistema de gestión comercial Open S.G.C. que el 7 de noviembre de 2018 la distribuidora generó una orden de suspensión por impago, la cual no se realizó por no haber ubicado el suministro.
- No obstante, la distribuidora señala en las órdenes de servicio que el suministro no podía ser ubicado, el lector continuó reportando lecturas del medidor hasta febrero de 2019, aunque durante un largo periodo la lectura reportada no sufrió variación.
- La usuaria detalla que recibió el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida y que durante un largo periodo no fue cobrado el servicio.
- La distribuidora respecto al suministro antiguo con número de contrato NIC xxx nunca hizo efectiva la suspensión del servicio de energía y tampoco retiró del medidor del inmueble, por lo que la baja de este únicamente se realizó en el sistema comercial de CAESS, S.A. de C.V. quedando el servicio eléctrico siempre a disposición de la vivienda.

Debido a lo anterior, el consumo de energía eléctrica no fue facturado por una situación generada por la distribuidora

- La sociedad CAESS, S.A. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble.

Con base en las anteriores premisas, el CAU consideró que es procedente que la empresa distribuidora pueda cobrar la energía suministrada y no facturada por un periodo de recuperación equivalente a 180 días.

El CAU realizó el cálculo de la energía no facturada mediante el método del historial de registros de lecturas correctas de consumo, por lo que la distribuidora tiene el derecho de recuperar la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA Y TRES 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 263.68) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, y SIETE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.28) 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

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

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

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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió la conexión de un equipo de medición en un suministro de baja condición que no fue originada por la usuaria, sino que por la propia empresa distribuidora: Por tanto, se determinó que la usuaria debe de pagar por la energía que consumió comprendida en un periodo de 180 días.
- 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.

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

Esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU en el informe técnico N.º IT-0111-CAU-24, debiendo establecer que la causa invocada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. consistente en una condición irregular no fue comprobada de conformidad con el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego tarifario del 2023.

No obstante lo anterior, debido a que se comprobó que la usuaria recibió el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida; la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de DOSCIENTOS SESENTA Y TRES 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 263.68) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, y SIETE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.28) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

4. RECURSOS

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

POR TANTO, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0111-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida a la usuaria, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 862.37) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se consumió energía eléctrica que no fue facturada debido a una condición provocada por la distribuidora. Por lo tanto, se ha limitado el monto que puede recuperar la sociedad CAESS, S.A. de C.V. a las cantidades de DOSCIENTOS SESENTA Y TRES 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 263.68) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, y SIETE 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.28) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0111-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente

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.