



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0453-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día diecinueve de junio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dieciséis de enero de este año, la señora 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 SETECIENTOS VEINTIOCHO 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 728.39) 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-0090-2024-CAU de fecha dos de febrero del presente 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 siete de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día trece de febrero de este 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-0121-CAU-24 de fecha catorce de febrero 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-0209-2024-CAU de fecha trece de marzo 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 marzo del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintitrés de abril de este año.

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

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintidós de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0126-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

#### Histórico de consumo:

xxx

#### Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, obtenidas durante la inspección realizada el 15 de noviembre de 2023, 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 "suministro suspendido por falta de pago, conexión directa"; 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 1 y 2 se evidencia de forma contundente que había un conductor conectado de forma directa a la fase A de la fuente sin pasar por el equipo de medición n.º xxx, pues era tomada en un punto de empalme de la acometida del servicio eléctrico que se encontraba suspendido por falta de pago, abasteciendo con ello a una de las fases de la carga.

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 8 de febrero de 2024, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una vivienda con un servicio trifilar a 240 v, la cual además se utiliza para la elaboración artesanal de pan.

Asimismo, se destaca que en la citada inspección el medidor se encontraba normalizado en una caja de policarbonato antihurto y sin conexión en la bornera de la carga, ya que el suministro había sido suspendido nuevamente por falta de pago el 8 de enero de 2024. (...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la conexión 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



(líneas de carga), 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 y 2. [...]”

#### Argumentos de la usuaria:

En su reclamo, la señora xxx manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA.

Al respecto, cabe destacar que, para el presente caso, la empresa distribuidora ha basado su cálculo de recuperación en **180 días** retroactivos que inician el 19 de mayo de 2023 hasta 15 de noviembre del mismo año; sin embargo, de conformidad con la información que las empresas remiten de forma mensual en virtud de lo establecido en la Metodología para el Control de Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.º 192-E-2004, se advierte que el suministro había sido suspendido por falta de pago (FP) el 6 de noviembre de 2023, es decir, 9 días antes de la detección de la condición irregular por parte de la empresa distribuidora.

Además, se destaca que el suministro había sido suspendido anteriormente el 8 de marzo de 2023, y reconectado hasta el 9 de septiembre de 2023, realizando dentro de ese período la sociedad AES CLESA, el 21 de julio de 2023, la corrección de otra condición irregular similar (conexión directa), por lo que el período de recuperación no podría abarcar estas fechas ya que se estarían traslapando 2 cobros de ENR. En la siguiente tabla se resumen las conexiones y reconexiones efectuadas en el suministro durante el año 2023:

xxx

Por lo anterior, se establece que si para el 6 de noviembre de 2023, fecha en la que el personal de la empresa distribuidora suspendió el suministro, en la cual no se evidencia ninguna condición irregular, y siendo que la condición se trataba de una conexión directa derivada de la condición de suspensión, se establece que la condición bajo estudio no podría ser previa a esta fecha; por lo que se determina que el período de recuperación se limitará a 9 días, correspondientes del 6 al 15 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, asimismo, se reitera 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 **502 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **9 días**, relativo al período del 6 al 15 de noviembre de 2023.
- En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA no facturó consumos de energía.

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 **151 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **treinta y cuatro 45/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 34.45), 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 **setecientos veintiocho 39/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 728.39), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **2,674 kWh**, asociado al período comprendido entre el 19 de mayo al 15 de noviembre de 2023.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **treinta y cuatro 45/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 34.45), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **151 kWh**, correspondiente al periodo comprendido del 6 al 15 de noviembre de 2023. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 0.18** 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-0209-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0126-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 a las partes el día veintitrés de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día seis de junio del mismo año.

El día tres de junio de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

(...) mi representada manifiesta que se anexa informe técnico de la Distribuidora; donde se detalla un recálculo por la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 349.07) IVA incluido en concepto de energía no registrada (...)

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**

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.



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**

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 en el informe técnico N.º IT-0126-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, obtenidas durante la inspección realizada el 15 de noviembre de 2023, 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 "suministro suspendido por falta de pago, conexión directa"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (...)

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en las imágenes n.º 1 y 2 se evidencia de forma contundente que había un conductor conectado de forma directa a la fase A de la fuente sin pasar por el equipo de medición n.º xxx, pues era tomada en un punto de empalme de la acometida del servicio eléctrico que se encontraba suspendido por falta de pago, abasteciendo con ello a una de las fases de la carga.

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 8 de febrero de 2024, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una vivienda con un servicio trifilar a 240 v, la cual además se utiliza para la elaboración artesanal de pan.

Asimismo, se destaca que en la citada inspección el medidor se encontraba normalizado en una caja de policarbonato antihurto y sin conexión en la bornera de la carga, ya que el suministro había sido suspendido nuevamente por falta de pago el 8 de enero de 2024. (...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la conexión 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 (líneas de carga), 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. [...]"

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

(...), cabe destacar que, para el presente caso, la empresa distribuidora ha basado su cálculo de recuperación en **180 días** retroactivos que inician el 19 de mayo de 2023 hasta 15 de noviembre del mismo año; sin embargo, de conformidad con la información que las empresas remiten de forma mensual en virtud de lo establecido en la Metodología para el Control de Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.º 192-E-2004, se advierte que el suministro había sido suspendido por falta de pago (FP) el 6 de noviembre de 2023, es decir, 9 días antes de la detección de la condición irregular por parte de la empresa distribuidora.

Además, se destaca que el suministro había sido suspendido anteriormente el 8 de marzo de 2023, y reconectado hasta el 9 de septiembre de 2023, realizando dentro de ese período la sociedad AES CLESA, el 21 de julio de 2023, la corrección de otra condición irregular similar (conexión directa), por lo que el período de recuperación no podría abarcar estas fechas ya que se estarían traslapando 2 cobros de ENR. En la siguiente tabla se resumen las conexiones y reconexiones efectuadas en el suministro durante el año 2023:

XXX

Por lo anterior, se establece que si para el 6 de noviembre de 2023, fecha en la que el personal de la empresa distribuidora suspendió el suministro, en la cual no se evidencia ninguna condición irregular, y siendo que la condición se trataba de una conexión directa derivada de la condición de suspensión, se establece que la condición bajo estudio no podría ser previa a esta fecha; por lo que se determina que el período de recuperación se limitará a 9 días, correspondientes del 6 al 15 de noviembre de 2023. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0126-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea adicional fuera de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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 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 con base en la corriente instantánea, por las razones siguientes:

(...)

- La empresa distribuidora utilizó una corriente instantánea de **12.38 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 **10 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.
- 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.
- La conexión directa únicamente se encontraba en una de las fases del suministro, por lo que, partiendo de que el aparato eléctrico de mayor consumo dentro del inmueble corresponde al motor de una máquina para afinar masa, con una tensión de 127/220 Voltios y potencia de 1 HP, se descarta su uso a **240 voltios**, y si en ese caso había sido reconectado de forma que se pudiese usar a **120 voltios**, la corriente nominal en placa de éste (**16 amperios**) es superior a los **12.38 amperios** registrados por la empresa distribuidora, indicios de que las mediciones fueron realizadas con la máquina operando en vacío (sin carga).
- 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 502 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del seis al quince de noviembre del año dos mil veintitrés.

Dicho período fue limitado a nueve días debido a que el día 6 de noviembre de 2023 personal de la distribuidora efectuó la suspensión del suministro y 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.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TREINTA Y CUATRO 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.45) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECIOCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.18) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

### 2.1.3. Alegatos presentados por la distribuidora referentes al informe técnico

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

- El CAU se determinó que el cobro efectuado era excesivo, destacándose que el 6 de noviembre de 2023 el personal de la empresa distribuidora había desconectado el suministro por falta de pago,

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.



sin registrar para esa fecha la existencia de la condición irregular, por lo que se establece que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no cuenta con evidencia que la condición haya existido antes de esa fecha.

- El promedio mensual determinado por la distribuidora corresponde a **222 kWh**, correspondiente a una corriente de **12.38 amperios por 125 horas**, mientras que el censo de carga realizado por el CAU corresponde a **502 kWh**, destacándose que el elemento central de la rectificación no tiene que ver con el promedio seleccionado por las partes, sino con el período de recuperación establecido por ambas partes, siendo el determinado por el CAU de 9 días (desde la desconexión del suministro el 6 de noviembre hasta el 15 de noviembre de 2023) y el de la distribuidora de 180 días.
- La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. basa su alegato en el hecho que la usuaria es reincidente, lo cual corresponde a otra condición diferente que ya fue pagada por la usuaria y que tampoco aporta elementos para fundamentar su cálculo ni el período de recuperación analizados en este procedimiento.

Con fundamento en los hechos mencionados, el CAU mantiene su posición respecto a que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe cobrar la cantidad de TREINTA Y CUATRO 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.45) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECIOCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.18) en concepto de intereses de conformidad con el 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

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-0126-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 TREINTA Y CUATRO 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.45) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECIOCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.18) 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-0126-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 TREINTA Y CUATRO 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.45) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECIOCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.18) 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-0126-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