



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0488-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día tres de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por estar inconforme con el cobro realizado en concepto de energía eléctrica del periodo comprendido entre el 17 de octubre de 2011 al 15 de noviembre de 2020 en el suministro identificado con el NIC xxx, debido a que desde el mes julio de 2011 no es la propietaria del inmueble ubicado en xxx.

Debido a lo anterior, solicitó que la distribuidora realice las acciones siguientes:

1. La exoneración del cobro de MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,759.53) IVA incluido, en concepto de consumo de energía eléctrica; y,
2. El reintegro de la cantidad de CIENTO DIECINUEVE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 119.20) pagados en concepto de consumo de energía eléctrica.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

**A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**a) Diligencias previas**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET (CAU), dentro de sus facultades, tramita los reclamos de usuarios relacionados, entre otros, al suministro de energía eléctrica, encontrándose habilitada para realizar investigaciones preliminares a fin de resolverlos de forma expedita y conforme a la ley sectorial aplicable.

En cumplimiento con lo anterior, el CAU emitió la carta con referencia N.º xxx, notificada a las partes el 22 de agosto de 2023, en la cual se otorgó audiencia a la distribuidora para que expusiera los argumentos legales y técnicos vinculados a los cobros en el suministro identificado con el NIC xxx.

La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. mediante carta de fecha 6 de septiembre de 2023, indicó que la señora xxx al no haber solicitado la terminación del contrato de suministro es la responsable de realizar los pagos de las facturas de energía eléctrica.

**b) Audiencia**

Debido a la respuesta recibida por parte de la empresa distribuidora, esta Superintendencia conforme al Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo y la Ley de Procedimientos Administrativos, emitió el acuerdo N.º E-0982-2023-CAU de fecha veinte de diciembre del año pasado, por medio del cual 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, expusiera los argumentos legales y técnicos en los cuales sustenta el cobro realizado en concepto de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx.



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 tres de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecisiete del mismo mes y año.

El día quince 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 indicando lo siguiente:

(...) mi representada manifiesta que a pesar de que el Fondo Social para la Vivienda entregó a la señora xxx el Testimonio de la Escritura Pública de Permuta esta no solicitó la Terminación del Contrato de Energía Eléctrica ante la Distribuidora así mismo esta institución manifestó que la zona era de alto índice delincucional y amenazadas por grupos delincuenciales por esa misma razón no sé pudo ingresar a la zona a suspender el servicio de energía eléctrica en el año 2013 sino fue hasta el año 2019 que entró en vigor en Plan Control Territorial que se ingresó a la zona y el servicio fue suspendido. (...)

Mediante memorando con referencia N.º M-0056-CAU-24 de fecha veintidós de enero de este año, el CAU informó que elaboraría el informe correspondiente.

### **c) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.º E-0098-2024-CAU de fecha seis 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU para que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico y jurídico en el cual abordara los argumentos de la distribuidora referidos al cobro realizado en concepto de energía eléctrica del periodo comprendido entre octubre de 2011 a noviembre de 2020 en el suministro identificado con el NIC xxx.

Una vez rendidos los mencionados informes, debía remitirse 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 referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora xxx los días veinte y veintiuno de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días diecinueve y veintidós de marzo del mismo año.

El día veintitrés de febrero de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

"(...) mi representada manifiesta que a pesar de que el Fondo Social para la Vivienda entregó a la señora xxx el Testimonio de la Escritura Pública de Permuta esta no solicitó la Terminación del Contrato de Energía Eléctrica ante la Distribuidora así mismo esta institución manifestó que la zona era de alto índice delincucional y amenazadas por grupos delincuenciales por esa misma razón no sé pudo ingresar a la zona a suspender el servicio de energía eléctrica en el año 2013 sino fue hasta el año 2019 que entró en vigor en Plan Control Territorial que se ingresó a la zona y el servicio fue suspendido. Así traemos a mención lo citado en el artículo 2 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigente el cual indica que *"Los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato."*, por lo que la señora xxx siendo la titular del servicio eléctrico identificado con el NIC xxx es la responsable del pago de la cantidad de MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,759.53) IVA incluido. (...)"



Por su parte, la señora xxx no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

#### **d) Informes jurídico y técnico**

El día veintidós de abril de este año, el CAU rindió el informe jurídico N.º IJ-02-2024-CAU en el que realizó un análisis, concluyendo lo siguiente:

"[...] En el presente caso, se han identificado los hechos siguientes:

- La señora xxx vendió el inmueble donde se encuentra el suministro NIC xxx el 27 de julio de 2011.
- La distribuidora cobró a la señora xxx nueve años acumulados en concepto de energía eléctrica, periodo posterior a la venta del inmueble.
- La distribuidora nunca realizó la desconexión por supuestos problemas de delincuencia en la zona.

Con fundamento en lo expuesto, esta área jurídica considera que en el presente caso no existe una causa válida conforme al marco normativo para cobrarle a la señora xxx un consumo de energía eléctrica que no ha generado y que estuvo fuera de su control. [...]"

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0104-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) histórico de consumo. De dichos elementos, debe concluirse lo siguiente:

#### Conclusiones

"[...]"

- a) El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la sociedad AES CLESA a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como también la documentación presentada por la señora xxx. En ese sentido, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son procedentes.
- b) Con base en lo expuesto anteriormente, el CAU determina que el monto que desea recuperar la sociedad AES CLESA que corresponde a la cantidad de MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,759.53) IVA incluido, no es procedente. Como tampoco la cantidad que ya canceló la señora xxx que corresponde a un monto de CIENTO DIECINUEVE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 119.20) IVA incluido, la cual debe ser reintegrada a la usuaria final con sus respectivos intereses de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente.
- c) En el término que la superintendencia determine, se recomienda que la sociedad AES CLESA deberá presentar copia de la documentación mediante la cual se permita constatar que se ha dado cumplimiento a lo dictaminado en el presente informe técnico. [...]"

#### **e) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0098-2024-CAU, se remitió a las partes copias del informe técnico N.º IT-0104-CAU-24 e informe jurídico N.º IJ-02-2024-CAU rendidos por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora xxx los días veinticinco y veintiséis de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días trece y catorce de mayo del mismo año.



El día trece de mayo del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual indicó lo siguiente:

(...) mi representada manifiesta que a pesar de que el Fondo Social para la Vivienda entregó a la señora xxx el Testimonio de la Escritura Pública de Permuta, esta no solicitó la terminación del Contrato de energía Eléctrica ante la Distribuidora así mismo esta institución manifestó que la zona era de alto índice delincuencia y amenazadas por grupos delincuenciales por esa misma razón no se pudo ingresar a la zona a suspender el servicio de energía eléctrica en el año 2013 sino fue hasta el año 2019 que entró en vigor en Plan Control Territorial que se ingresó a la zona y el servicio fue suspendido así traemos a mención lo citado en el artículo 2 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigente el cual indica que *“Los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato”*, por lo que la señora xxx siendo la titular del servicio eléctrico identificado con el NIC xxx es la responsable del pago de la cantidad de MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,759.53) IVA incluido (...)

Por su parte, la señora xxx no hizo uso de la audiencia otorgada.

## **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 (LCS) y Ley General de Electricidad (LGE)**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

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.

El artículo 75 de la LGE establece que todo usuario final deberá contratar el suministro de energía eléctrica con un comercializador.

#### **1.B. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final (T&C) del Pliego Tarifario vigente para el presente año**

Debe indicarse que el artículo 1 de los T&C dispone lo siguiente:

(...) El modelo del contrato de adhesión para cada distribuidora será revisado por la SIGET cuando se modifique, o cuando sea necesario.

Cuando en este Pliego Tarifario se haga referencia a la distribuidora, se entenderá que se esta refiriendo “al distribuidor que actúa como comercializador en el área geográfica donde ubica sus redes”.

Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión elaborados por la distribuidora podrán modificarse por acuerdo entre las partes, siempre y cuando preceda una real negociación entre las partes y cuando las condiciones pactadas incorporen mayores beneficios conmutativos al usuario que los contenidos en los términos y condiciones del pliego tarifario. (...)

El artículo 2 de los T&C define:



Art. 2.- Los contratos de suministro de energía eléctrica o de adhesión se suscriben entre personas naturales o jurídicas según el caso, quienes deberán estar plenamente identificadas, y salvo lo dispuesto en el derecho común y las normas emitidas por la SIGET, el Distribuidor sólo tendrá relación comercial con el usuario final en virtud del contrato.

Asimismo, el artículo 6 de los T&C, determina que la titularidad del servicio eléctrico puede ser modificada de la forma siguiente:

(...) Art. 6.- Cuando un usuario final solicite el cambio de titular de suministro de energía eléctrica, por razones de transferencia del inmueble donde se presta el servicio, el Distribuidor deberá realizar el cambio, sin ningún costo para el usuario solicitante, a más tardar en el plazo de treinta días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la mencionada solicitud, exigiendo la documentación legal correspondiente.

El solicitante podrá enviar dicha documentación por los medios digitales disponibles por la Distribuidora para tal fin. (...)

El artículo 22 letra c) de los T&C dispone:

(...) Art. 22.- Un corte definitivo del suministro implicará el retiro de la acometida y del equipo de medición, y podrá realizarse en los siguientes casos:

- a. A solicitud del usuario final;
- b. A solicitud del propietario del inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Inquilinato;
- c. Cuando la distribuidora hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y si transcurridos seis meses desde la fecha de la suspensión, el usuario final no hubiere solicitado la reconexión del mismo; y,
- d. Cuando la distribuidora hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y el usuario final se conecta nuevamente, sin autorización, y sin haber solventado las causas que motivaron la suspensión. [...]

### **1.C. Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo**

El artículo 4 del Procedimiento para la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante SIGET que no Requieren Intervención de Perito Externo, indica que cuando no sea necesaria la intervención de un perito externo para resolver el caso de mérito, serán las unidades técnicas de esta Superintendencia las que deberán elaborar su dictamen en un informe técnico.

El artículo 6 determina que el CAU realizará un análisis de los argumentos y posiciones iniciales planteados por las partes y efectuará la investigación que estime pertinente para determinar o no responsabilidades y consignará sus hallazgos y conclusiones en el dictamen técnico.

Para ello, podrá solicitar las pruebas que estime necesarias, dar audiencias o efectuar traslados, así como cualquier diligencia precisa para resolver el caso. Dicho informe deberá rendirse después de emitido el acuerdo que inició el respectivo procedimiento.

El artículo 9 del mismo Procedimiento define que después de rendido el informe técnico por parte del CAU, la SIGET emitirá la resolución final del reclamo.

### **1.D. Ley de Procedimientos Administrativos**

El artículo 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) establece que la Administración Pública debe servir con objetividad a los intereses generales, y sus actuaciones están sujetas a ciertos principios, entre otros:



- Celeridad e impulso de oficio: Los procedimientos deben ser ágiles y con la menor dilación posible y serán impulsados de oficio cuando su naturaleza lo permita.
- Economía: La actividad administrativa debe desarrollarse de manera que los interesados y la Administración incurran en el menor gasto posible, evitando la realización de trámites o la exigencia de requisitos innecesarios.

El artículo 86 numeral 2 de la LPA preceptúa que los informes técnicos deberán ser rendidos en un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación respectiva.

El artículo 166 de la LPA establece que todo procedimiento debe ser adecuado a lo establecido en dicha Ley.

## 2. ANÁLISIS

Esta Superintendencia realizará las valoraciones conforme al marco normativo respecto de los argumentos planteados por las partes. Se evaluará cada argumento planteado por la usuaria y la distribuidora a fin de respaldar los criterios adoptados, asegurando que las evaluaciones se efectúan con base en las leyes y regulaciones aplicables, garantizando así la legalidad del presente procedimiento.

Debido a todas las circunstancias excepcionales del caso y las pruebas recabadas en la investigación, es necesario realizar un análisis exhaustivo de ambos temas y revisarlo a la luz del marco regulatorio aplicable. Este enfoque integral permitirá una evaluación completa y justa de la situación, asegurando que las acciones y decisiones tomadas se fundamenten en la normativa vigente y en la evidencia disponible, lo que garantizará una resolución apegada a derecho.

### 2.1 Sobre la titularidad del suministro

La señora xxx alega que desde el día 27 de julio de 2011 no es la propietaria del inmueble donde está instalado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx; por lo que, a criterio de la usuaria, no le corresponde cancelar la cantidad exigida por la distribuidora en concepto de energía eléctrica del periodo comprendido entre el 17 de octubre de 2011 al 15 de noviembre de 2020.

Para respaldar lo anterior, presentó una copia de contrato de permuta del inmueble suscrito con el Fondo Social para la Vivienda.

Sobre el anterior argumento, corresponde indicar que en las disposiciones de los T&C, el distribuidor solo tendrá relación comercial con el usuario en virtud del contrato, estableciéndose que dicho contrato es una convención en virtud de la cual la distribuidora se obliga a proporcionar el servicio de energía eléctrica en un inmueble bajo las características, precio y condiciones que le son propias; y por su parte, el titular del suministro acepta las condiciones contractuales establecidas, entre las cuales se encuentra la obligación de cancelar los valores generados por la prestación del servicio público.

En este punto, corresponde establecer que los contratos de suministro de servicios son típicamente personales, pues están legalmente vinculados a la persona que firma el contrato, es decir, al titular del servicio. Esta relación directa establece obligaciones específicas para ambas partes, como el pago por el consumo de energía y la provisión continua del servicio.

En estos casos, la identidad del usuario está vinculada al contrato, lo que significa que el contrato no puede ser transferido a otra persona sin notificación previa y aprobación de la distribuidora. Este procedimiento asegura que la empresa tenga un registro claro de quien es responsable del pago y uso del servicio.



En los contratos de suministro de energía eléctrica se establecen términos y condiciones que deben ser respetados por las partes. Notificar a la empresa distribuidora sobre la terminación del contrato es una obligación del titular, la cual asegura que el contrato se finalice de manera formal y evita cualquier cobro indebido por servicios no utilizados. Esto es especialmente relevante dado que el servicio de energía es continuo y se mantiene activo; por lo tanto, es imprescindible que el usuario informe a la empresa distribuidora cuando ya no lo utilice, garantizando así una desconexión definitiva del suministro.

A modo de conclusión, las obligaciones, responsabilidades y derechos asociados a estos contratos recaen sobre el titular, independientemente si éstos han utilizado el servicio o si ya no son propietarios del inmueble donde se presta el servicio.

En ese orden de ideas, en caso de que el titular no informe a la distribuidora que el servicio ya no será utilizado, las facturas seguirán a nombre del titular, quien será considerado responsable de los pagos. Esto significa que cualquier deuda acumulada debido a la falta de pago sería atribuible al titular del contrato de suministro.

Para que la persona que contrató el suministro no sea el responsable, debe notificarle formalmente a la distribuidora su intención de finalizar o suspender el servicio, lo que implica seguir los procedimientos establecidos.

Por lo tanto, cuando una persona vende, dona, permuta o efectúa otro acto jurídico que transfiere el dominio y/o posesión de un inmueble, la titularidad del servicio eléctrico asociado a la vivienda, no se transfieren automáticamente al nuevo usuario, propietario o poseedor.

Por ende, si el titular del suministro transfiere el dominio del inmueble donde se brinda el servicio eléctrico deberá efectuar ante la distribuidora las acciones determinadas en la normativa sectorial para cesar sus responsabilidades económicas vinculadas al suministro eléctrico, en razón, que el contrato de servicio es independiente y su naturaleza no es accesoria al título de dominio del inmueble.

En el presente caso, se ha constatado que la señora xxx no informó a la empresa distribuidora que no era la propietaria del inmueble ni solicitó la baja del servicio, por lo que no se desvinculó formalmente del contrato de suministro ni de las obligaciones establecidas en el mismo.

## **2.2 Exigibilidad del periodo de cobro retroactivo y acumulado**

En este apartado, corresponde traer a colación lo indicado en el artículo 22 de los T&C, donde se establece que el corte definitivo del suministro implicaría el retiro de la acometida y del equipo de medición, y puede realizarse en los casos siguientes:

[...]

a. A solicitud del usuario final;

b. A solicitud del propietario del inmueble, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Inquilinato;

c. Cuando la distribuidora hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y si transcurridos seis meses desde la fecha de la suspensión, el usuario final no hubiere solicitado la reconexión del mismo; y,

d. Cuando la distribuidora hubiese suspendido el suministro por las situaciones previstas en el artículo 20 de este pliego, y el usuario final se conecta nuevamente, sin autorización, y sin haber solventado las causas que motivaron la suspensión [...]



Establecido los casos en los cuales es procedente que la distribuidora realice el corte definitivo, se detallarán algunas gestiones técnicas y órdenes de servicio realizadas en el inmueble vinculado al suministro con NIC xxx, a fin de respaldar algunas de las acciones ejecutadas por la distribuidora durante el periodo comprendido entre septiembre 2011 a noviembre del 2020.

Estas son las siguientes:

- Desde el día 17 de septiembre de 2011 mediante orden de servicio número xxx, el personal de la distribuidora detalló que la propiedad estaba vacía desde hace un mes.
- Desde el 17 de octubre de 2011 hasta el 15 de noviembre de 2020 en el histórico de facturación se observan facturas pendientes de pago.
- Se indica por parte de los lectores que no pudieron realizar la desconexión del servicio por delincuencia en la zona, en fechas 15 de octubre de 2011, 27 de febrero y 18 de junio de 2013.
- Lo antes indicado es contradictorio pues personal de la distribuidora indicó en orden de servicio del 15 de junio de 2013: *xxx Medidor obscuro y cuesta leerlo, local habitado, cliente ayudo me presto una escalera, colocar medidor en poste de Clesa*".
- El suministro fue suspendido el día 28 de agosto de 2019 por impago bajo la orden de servicio xxx, es decir 7 años 9 meses después que la segunda factura del mes de noviembre 2011 no fue pagada.
- Se realizó el corte definitivo del suministro el 30 de noviembre de 2020, es decir 14 meses después de la desconexión y 9 años con un mes después que la segunda factura del mes de noviembre 2011 no fue pagada.

Con base en lo señalado, se observa que la distribuidora no realizó las acciones determinadas en el artículo 22 de los T&C, para evitar la acumulación de registros mensuales de consumo de energía eléctrica.

Con base en dicho criterio, debe señalarse que la distribuidora eléctrica debe procurar que la prestación del servicio eléctrico no quede sometida a decisiones discrecionales y unilaterales que afecten los derechos de los usuarios máxime cuando se trata de un servicio público que por su naturaleza posee un carácter monopólico en que al usuario no le queda otra alternativa que aceptar y pagar el precio que la proveedora del servicio exija.

Por lo cual, mantener vigente un servicio que posee impago de más de dos meses, es una acción discrecional y unilateral que afecta los derechos de los usuarios, pues la normativa sectorial le ha otorgado a la distribuidora un tiempo habilitante para dejar de prestar el servicio eléctrico y de esa manera evitar perjuicios económicos a la empresa.

Por lo previamente señalado, esta Superintendencia, con base en el principio de verdad material, ha evidenciado que la distribuidora ejecutó acciones que no poseen justificación legal y técnica, siendo éstas las siguientes:

1. En la normativa sectorial, la distribuidora posee las facultades técnicas y legales para efectuar la suspensión del servicio por el impago de 2 o más facturas, y realizar el corte definitivo 6 meses después de no haberse cancelado la deuda.

En el presente caso, mantuvo activo el suministro eléctrico con el NIC xxx, durante de 9 años, desde el mes de octubre 2011 hasta noviembre de 2020.



2. Resulta contradictorio que la distribuidora alegue problemas de seguridad que le impedían suspender y cortar definitivamente el suministro eléctrico con el NIC xxx y por otra parte, de forma continua y constante estuvo realizando gestiones comerciales de lectura y emisión de facturas al suministro durante 9 años, incluso en orden de servicio del año 2013 indica haber sido ayudado por persona del inmueble para verificar el medidor con lectura ilegible.
3. La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no demostró las causales de fuerza mayor invocadas ni una razón válida por la cual no realizó el corte definitivo del suministro dejando transcurrir años antes de efectuarlo.
4. En cuanto al argumento de la distribuidora relacionado a que es discrecional la suspensión del servicio, debe aclararse que la facultad de proceder a la suspensión o un corte del suministro conforme a los artículos 20 y 22 de los T&C es una responsabilidad que recae en la distribuidora pues debe evitar la acumulación indefinida de consumos de energía eléctrica que el usuario no pueda cancelar. La omisión de realizar el corte ante la falta de pago genera situaciones desfavorables tanto para la usuaria como para la distribuidora.
5. Se advierte la omisión en el cumplimiento de las facultades que le otorga la normativa sectorial, para suspender y cortar el servicio eléctrico, generaron una deuda que supera por mucho los meses determinados en los artículos 20 y 22 de los T&C para que la distribuidora tomara acciones para evitar que se continuara consumiendo energía eléctrica estando en mora, en razón que en los registros de consumo se observa que desde el mes de noviembre de 2011 la distribuidora se encontraba facultada legalmente para desconectar el suministro y evitar que terceras personas ajenas a la propiedad utilizaran el servicio público sin realizar ningún pago.

Con fundamento en lo expuesto, esta Superintendencia considera que carece de sustento legal y técnico que la distribuidora pretenda cobrar a la titular del suministro una deuda generada durante 9 años, producto de su omisión al cumplimiento de las facultades que le otorga la normativa sectorial, respecto a suspender y cortar el servicio eléctrico, lo que provocó una acumulación desmedida de facturas y montos en concepto de energía eléctrica que la usuaria argumenta que no tiene capacidad de pagar.

Respecto a los valores en concepto de consumo reclamados a la titular del suministro, se considera pertinente delimitar el período de cobro de la distribuidora a un máximo a ocho meses de consumo, que se distribuyen de la forma siguiente: dos meses de facturas pendientes de pago que la normativa sectorial habilita a la distribuidora para realizar la suspensión del servicio y seis meses de facturación que corresponden al plazo para efectuar el corte definitivo del suministro.

Asimismo, se observa que, en el mes de octubre de 2011 inició la mora en el pago de las facturas en el suministro, por lo cual se considera pertinente que los ocho meses para determinar el cálculo deben iniciar a partir de dicha fecha, es decir, las facturaciones comprendidas entre octubre de 2011 y mayo de 2012.

Por lo indicado, se determina que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho al pago de la energía eléctrica, hasta un máximo de ocho meses de consumo de la energía adeudados en el suministro identificado con el NIC xxx que ascienden a la cantidad de TREINTA Y SIETE 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 37.89).

En vista que la señora xxx canceló el monto de CIENTO DIECINUEVE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 119.20), la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar mediante cheque la cantidad de OCHENTA Y UNO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.31) IVA incluido, más intereses en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones



Generales al Consumidor Final, para el año 2023, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

### **3. Imposibilidad de exigir a nuevos usuarios o propietarios la deuda de titulares anteriores**

Conforme a lo expuesto anteriormente, la empresa distribuidora no puede exigir a un nuevo usuario o propietario el pago de una deuda contraída por un titular anterior del servicio, debiendo aplicar el principio de responsabilidad individual que implica que cada persona es responsable únicamente de sus propias obligaciones financieras y cargar a un nuevo usuario con la deuda de otro, vulnera dicho principio pudiendo generar disputas legales.

La práctica de exigir el pago de deudas anteriores a nuevos solicitantes o propietarios tiene repercusiones negativas, entre las que se incluye la negativa sin causa justificada para acceder al servicio de energía eléctrica hasta que se pague la deuda generada por un tercero. Situación perjudicial para el solicitante por constituir un servicio esencial y constituir una clara violación del derecho de acceso al servicio que contraviene la Ley General de Electricidad.

Por lo tanto, la distribuidora debe revisar sus políticas de facturación para asegurar que las deudas no se transfieran a nuevos usuarios o propietarios.

#### **3.1 Trámite del procedimiento administrativo**

Corresponde indicar 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 la Resolución de Reclamos de los Usuarios Finales del Servicio de Energía Eléctrica ante la SIGET que no requieren intervención de Perito Externo, que posee entre sus finalidades revisar legal y técnicamente el cobro realizado en concepto de energía, 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 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 y jurídico emitido por el CAU.
- Como se plasmó en los informes antes citados, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. argumentó la procedencia del cobro realizado; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no fue demostrada la legalidad del mismo.

En ese sentido, se estableció que la distribuidora ha efectuado cobros indebidos a la señora xxx vinculados al suministro identificado con el NIC xxx.

Debe establecerse que el proveído que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a las partes que la SIGET ha revisado el cobro



de la distribuidora. 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.

#### 4. CONCLUSIÓN

Con fundamento en lo establecido en los anteriores numerales, esta Superintendencia estima conveniente realizar un punteo de los temas analizados y de las acciones que debe ejecutarse por parte de la usuaria y la empresa distribuidora:

1. La señora xxx no informó a la empresa distribuidora que no era la propietaria del inmueble ni solicitó la baja del servicio, por lo que nunca se desvinculó formalmente del suministro, por lo tanto, es la responsable de pagar los montos correspondientes conforme al marco normativo vigente.
2. No se encontraron registros que la empresa distribuidora haya presentado pruebas pertinentes para demostrar que este caso está relacionado con casos de fuerza mayor; de igual forma, en los escritos remitidos por la distribuidora no se presentó ningún comprobante de alguna gestión realizada ante la SIGET.
3. La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. carece de sustento legal para exigir a la señora xxx una deuda generada durante 9 años producto de su omisión al cumplimiento de las facultades que le otorga la normativa sectorial, respecto a suspender y cortar el servicio eléctrico, vinculada al consumo de energía generados en el suministro NIC xxx del periodo comprendido del 17 de octubre de 2011 al 15 de noviembre de 2020.

De las anteriores premisas, esta Superintendencia debe declarar improcedente que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. exija a la titular del contrato del suministro NIC xxx, el consumo de energía del periodo comprendido del 17 de octubre de 2011 al 15 de noviembre de 2020, al ser una deuda generada por la distribuidora al no suspender y cortar el servicio eléctrico, conforme a los establecido en los artículos 20 y 22 de los de los T&C.

Sin perjuicio, de lo indicado advirtiéndole que existen consumos de energía en el inmueble se considera pertinente delimitar, el período de cobro que la distribuidora puede cobrar a un máximo a ocho meses de consumo, que se distribuyen de la forma siguiente: dos meses de facturas pendientes de pago que la normativa sectorial habilita a la distribuidora para realizar la suspensión del servicio y seis meses de facturación que corresponden al plazo para efectuar el corte definitivo del suministro.

Asimismo, se observa que, en el mes de octubre de 2011 inició la mora en el pago de las facturas en el suministro, por lo cual se considera pertinente que los ocho meses para determinar el cálculo deben iniciar a partir de dicha fecha, es decir, las facturaciones comprendidas entre octubre de 2011 y mayo de 2012.

Por lo indicado, se determina que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho al pago de la energía eléctrica, hasta un máximo de ocho meses de consumo de la energía adeudados en el suministro identificado con el NIC xxx que ascienden a la cantidad de TREINTA Y SIETE 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 37.89).

En vista que la señora xxx canceló el monto de CIENTO DIECINUEVE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 119.20), la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar mediante cheque la cantidad de OCHENTA Y UNO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.31) IVA incluido, más intereses en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.



#### 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, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que la señora xxx no informó a la sociedad AES CLESA y Cía. S. en C. de C.V., su intención de cesar el uso del servicio de energía eléctrica, por lo que se encuentra legalmente vinculada por el contrato de suministro de energía eléctrica suscrito al suministro identificado con el NIC xxx.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., respecto al suministro con el NIC xxx, no demostró mediante pruebas fehacientes que hayan existido causales constitutivas de fuerza mayor para no realizar la suspensión y corte definitivo del suministro instalado en el inmueble ubicado en xxx.
- c) Declarar improcedente que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. exija a la señora xxx, el consumo de energía del periodo comprendido del 17 de octubre de 2011 al 15 de noviembre de 2020, al ser una deuda generada por la distribuidora al no suspender y cortar el servicio eléctrico, conforme a los establecido en los artículos 20 y 22 de los de los T&C.
- d) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho al pago de la energía eléctrica, hasta un máximo de ocho meses de consumo de la energía adeudados en el suministro identificado con el NIC xxx que ascienden a la cantidad de TREINTA Y SIETE 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 37.89), comprendidos de octubre de 2011 hasta mayo de 2012.

En vista que la señora xxx canceló el monto de CIENTO DIECINUEVE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 119.20), la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar mediante cheque la cantidad de OCHENTA Y UNO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.31) IVA incluido, más intereses en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

Dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

- e) 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