



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0490-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día tres de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticuatro de enero del presente año, el señor xxx, usuario del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SEISCIENTOS VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 629.57) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0101-2024-CAU, de fecha seis de febrero de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veinte de febrero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cinco de marzo de este año.

El día veintitrés de febrero del presente año, el señor xxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0148-CAU-24, de fecha veintiséis 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-0225-2024-CAU, de fecha dieciocho de marzo del presente 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 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 veintidós de marzo de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintiséis de abril del presente año.

El día tres de abril de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintisiete de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0131-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 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 "neutro interrumpido"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

XXX

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en las imágenes n.º 1 y 2 se evidencia que tanto el neutro de la fuente como de la carga, que estaban constituidos por un único conductor en una configuración conocida como "neutro corrido", se encontraba desconectado del equipo de medición n.º xxx por lo cual el medidor no estaba funcionando al no contar con una referencia de neutro, por lo que no sería capaz de registrar los consumos del inmueble a pesar de que estuviera circulando corriente por la fase.

(...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la condición irregular, relacionada con la interrupción del neutro, encontrada por la sociedad AES CLESA ya que, a pesar de que ésta no pudo ingresar al inmueble para evidenciar la carga puntual que se encontraba fuera de medición, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y video que muestran que el medidor n.º xxx no se encontraba funcionando, ya que no contaba con la referencia de neutro, condición que se comprueba con el hecho de que el LED de encendido del equipo de medición se encontraba apagado; sin embargo, las instalaciones eléctricas internas de la vivienda sí contaba con la referencia del neutro, pues el neutro de la carga es tomado desde la red de distribución, por lo que se concluye que la carga demandada en la fase no sería registrada por el equipo de medición.



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 al usuario.

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 el usuario, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1 y 2.

[...].

#### Análisis del argumento presentado por el usuario

(...) se advierte que si bien en la inspección técnica realizada por el CAU se observó que la vivienda se encontraba desocupada, y los equipo eléctricos al interior de la misma eran pocos, no se cuenta con documentación legal (tal como contratos de arrendamiento), mediante la cual se puede determinar de forma contundente desde que fecha se presentaba esta condición, aunado al hecho que en la inspección realizada por la empresa distribuidora el 30 de noviembre de 2023, se observa una de las ventanas frontales de la vivienda abierta, indicios de que en la misma habían habitantes por lo menos de forma ocasional, asimismo, en dicha inspección el personal de la empresa distribuidora midió una corriente de **10.75 amperios**, prueba de la existencia de equipos eléctricos en el inmueble.

No obstante, en virtud del hecho de que el medidor se encontraba sin referencia de tensión, por lo cual no estaba registrando ningún consumo, aunado a que la condición de los conductores del neutro que se encontraban desconectados del equipo de medición era tan evidente que debió ser advertido en los ciclos de facturación previos, siendo poco probable que se presentara durante 6 meses seguidos sin ser observado por el personal de la empresa distribuidora, se establece que el período de recuperación es por 40 días, comprendidos desde el 21 de octubre hasta el 30 de noviembre de 2023, los cuales coinciden con los meses en los que el consumo decayó a casi **0 kWh**.

Además, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es él el responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es el usuario final del suministro debido a su relación contractual con la empresa distribuidora, asimismo, se destaca que el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario 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 c) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

- La **carga no medida o registrada** en el inmueble del suministro con **NIC xxx**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **197 kWh**, adicional a los consumos ya facturados.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **40 días**, relativo al período del 21 de octubre al 30 de noviembre de 2023.
- En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA solo facturó un consumo de energía de **1 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponden a un consumo de **263 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **cincuenta y nueve 77/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 59.77), 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 neutro aislado del equipo 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 **seiscientos veintinueve 57/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 629.57), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **2,322 kWh**, asociado al período comprendido entre el 3 de junio al 30 de noviembre de 2023.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **cincuenta y nueve 77/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 59.77), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **263 kWh**, correspondiente al período del 21 de octubre al 30 de noviembre de 2023. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **cuarenta y siete centavos de dólares de los Estados Unidos de América (USD 0.47), IVA incluido**, 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-0225-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0131-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 veintinueve de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el día doce de junio del presente año.

El día diez de junio de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.º IT-0131-CAU-24. Por su parte, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

### **B. SENTENCIA**

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

#### **1. MARCO LEGAL**

##### **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

##### **1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

##### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el año 2023**



En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

#### **1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

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

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1 Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0131-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “neutro interrumpido”; 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 que tanto el neutro de la fuente como de la carga, que estaban constituidos por un único conductor en una configuración conocida como "neutro corrido", se encontraba desconectado del equipo de medición n.º xxx, por lo cual el medidor no estaba funcionando al no contar con una referencia de neutro, por lo que no sería capaz de registrar los consumos del inmueble a pesar de que estuviera circulando corriente por la fase.

(...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la condición irregular, relacionada con la interrupción del neutro, 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, si pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y video que muestran que el medidor n.º xxx no se encontraba funcionando, ya que no contaba con la referencia de neutro, condición que se comprueba con el hecho de que el LED de encendido del equipo de medición se encontraba apagado; sin embargo, las instalaciones eléctricas internas de la vivienda si contaba con la referencia del neutro, pues el neutro de la carga es tomado desde la red de distribución, por lo que se concluye que la carga demandada en la fase no sería registrada por el equipo de medición.

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 al usuario.

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 el usuario, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1 y 2.

[...]".

Respecto al argumento del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(...) se observó que la vivienda se encontraba desocupada, y los equipo eléctricos al interior de la misma eran pocos, no se cuenta con documentación legal (tal como contratos de arrendamiento), mediante la cual se puede determinar de forma contundente desde que fecha se presentaba esta condición, aunado al hecho que en la inspección realizada por la empresa distribuidora el 30 de noviembre de 2023, se observa una de las ventanas frontales de la vivienda abierta, indicios de que en la misma habían habitantes por lo menos de forma ocasional, asimismo, en dicha inspección el personal de la empresa distribuidora midió una corriente de **10.75 amperios**, prueba de la existencia de equipos eléctricos en el inmueble.

(...) es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es él el responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es el usuario final del suministro debido a su relación contractual con la empresa distribuidora, asimismo, se destaca que el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada.

(...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0131-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del neutro, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

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 válido el método de carga no medida utilizado por la distribuidora, sin embargo, adecuó el tiempo de demanda de la energía.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

- La carga no medida registrada por un valor de 197 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del veintiuno de octubre al treinta de noviembre del dos mil veintitrés.

Dicho periodo fue limitado a cuarenta días debido a que se observó que dicho período corresponde a la falta de registro del consumo del medidor por la ausencia del neutro.

- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 1 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. puede recuperar la cantidad de CINCUENTA Y NUEVE 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 59.77) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.47) 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. Respecto a lo argumentado por el usuario**

En el formulario de solicitud de inicio de diligencias previas el usuario manifestó el inmueble está deshabitado.

Sobre este argumento, corresponde indicar que en la investigación del reclamo se constató la existencia de una alteración de la acometida consistente en la suspensión de neutro, con el fin de que no se registrara el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

Respecto al argumento del usuario, corresponde establecer que ésta no presentó elementos probatorios y que la empresa distribuidora presentó como prueba fotografías por medio de las cuales se verificó un valor de corriente eléctrica demandada en el inmueble, lo que implica la existencia de equipos eléctricos demandado una energía eléctrica sin que fuera registrada.

En razón de lo expuesto, debe declararse sin lugar dicho argumento.

## **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 usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada 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 el usuario 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 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.

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, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no





registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

### 3 CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0131-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 la suspensión del conductor eléctrico del neutro del servicio.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y NUEVE 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 59.77) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.47) 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-0131-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 la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del neutro, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y NUEVE 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 59.77) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.47) 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-0131-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.



c) Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente

