



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0523-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día quince de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día seis de febrero 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 MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,336.46) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Mediante el acuerdo N.º E-0146-2024-CAU de fecha veintiuno 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 veintiséis de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día once de marzo del mismo año.

El día veintinueve 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-0157-CAU-24 de fecha uno de marzo 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-0257-2024-CAU de fecha cuatro de abril 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 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 nueve de abril del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día ocho de mayo de este año.

El día doce de abril del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas.

El día veintitrés de abril de este año, el usuario presentó un escrito indicando lo siguiente:

"(...) 1- La compañía AES CLESA en su facultad llegó al suministro identificado con el NIC xxx a realizar un cambio de línea entre la que va de sur a norte por la que va viceversa en este proceso los señores dejaron líneas conectadas en el suelo, a lo que se llamó en su debido momento, haciendo caso omiso al llamado. Debido a este inconveniente tanto peligroso que se dio el caso de una gallina se electrocutó se colocó en la caja que conecta a la carpintería para evitar un accidente peor, pero sin conectar los aparatos que estaban directo a la del contador.

2- El día que llegó la inspección los señores de clessa sacaron la línea que había quedado suelta e hicieron pruebas de los equipos electrónicos y se pudieron dar cuenta que estaban funcionando en su totalidad y que no había ningún equipo conectado a la línea que se había extraído de la caja, por lo cual no había ninguna irregularidad.

3- Estuvimos dispuestos a ser multados por el simple hecho de colocar en la caja general esa línea y evitar un accidente, pero resulta que nos cobraron sin una justificación solo con el voltaje que la línea soporta así mismo han sobrepasado los meses que indican que se paga y se investigue.

4- Por lo que haciendo un análisis del estado de cuenta del año pasado y hasta la fecha resulta que no hay ninguna variación por la cual se pueda verificar que no había tal robo, (anexo estado facturación).

Este día 23ABR024 a las 1130 hrs se realizó una inspección técnica, por lo que siendo una empresa garante de dar un suministro a sus usuarios, una empresa responsable, como es posible que lleguen a juzgar e intimidar diciendo "aquí se el cobro será aún más" incluso dando una cantidad de 1800 ¿Señores cómo van a determinar eso en el lugar? buscando la forma de juzgar, han llegado a intimidar a un señor de la tercera edad (mi padre) que padece del corazón cómo es posible esta situación el los recibe con los brazos abiertos y lleguen con una actitud grosera deberían de tener un poco de empatía, verificaron que hay aparatos hay luces es cierto si los hay pero eso no les consta que este funcionado como un negocio placentero y para eso tienen el contador el que mide cuando se gasta al mes, pero no pueden llegar con ese acoso juzgando, discúlpenme pero creo que eso no va con los principios de una empresa como tal. Lamento no poder estar este día para ver esa situación porque me encuentro trabajando, pero nunca me imaginé que la inspección sea para juzgar y no para realizar una determina y justa señalización.

Espero que ese informe técnico realizado sea de una manera justa y sin dolo y no como los señores manifestaron este día. (...)"

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha seis de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0141-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, obtenida de la inspección técnica realizada por ésta al suministro el 6 de diciembre de 2023, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en "línea adicional fuera de medición"; condición que, según la empresa distribuidora, impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora referentes a las condiciones encontradas al momento de la inspección por parte de la sociedad AES CLESA, las cuales fueron comparadas con las recopiladas durante la inspección técnica realizada por el personal del CAU al suministro en referencia, el 23 de abril de 2024. Durante dicha inspección se encontró el equipo de medición n.º xxx, con una lectura de **60,848 kWh** (...)

De lo anterior, se destaca que el conductor que la sociedad AES CLESA encontró fuera de medición el 6 de diciembre de 2023 fue retirado por ésta, por lo que durante la inspección por parte del personal del CAU no se encontraron vestigios de la línea fuera de medición que se dirigía al interior de la carpintería, así como de los conductores eléctricos que estaban conectados a la caja térmica.

No obstante, conforme a la evidencia presentada por la sociedad AES CLESA se establece que la línea adicional fuera de medición se destinaba para abastecer de energía a la carga de la carpintería a un nivel de tensión de 120/240 voltios, ya que los conductores eléctricos estaban conectados en la fase A y B de la red de distribución eléctrica propiedad de la xxx para alumbrado público, condición que concuerda con las fotografías y video presentadas por ésta, de conformidad a lo establecido en el acta de condición irregular realizada por el personal de la empresa distribuidora.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional fuera de medición, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías que muestran que dichos conductores estaban conectados directamente en la extensión de línea para alumbrado público, por lo que se concluye que la conexión directa del conductor antes del equipo de medición 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 que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular atribuible al usuario.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, lo cual se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1 y 2. [...]”

Argumentos del usuario:

En relación con la condición irregular encontrada, y tomando en consideración la información proporcionada por el usuario, donde manifiesta que los conductores eléctricos energizados tipo WP de calibre #6, fueron dejados por personal de AES CLESA debido al cambio de posición de acometida de servicio, no existe información sobre tal cambio de acometida, asimismo no existe reporte o reclamos relacionados a la condición descrita por parte del usuario (según la información en la base de datos que las empresas distribuidoras emiten a SIGET de forma mensual), donde el señor xxx manifiesta que por la condición de riesgo dejada como la decisión de conectar los cables a la caja térmica de la carpintería, reiterándose que la condición encontrada por AES CLESA consistía en la conexión directa de los conductores eléctricos sin pasar por un equipo de medición desde el ramal de la red de distribución para alumbrado público propiedad de la xxx, hasta caja térmica del taller de carpintería, dicha acometida en su trayecto se encontró de forma subterránea dentro de poliducto, según se observa en los videos proporcionados por la empresa distribuidora.

Asimismo, luego de la corrección de la condición irregular se ha registrado una disminución en los consumos registrados, condición que, a experiencia del CAU, se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica del usuario cuando en el suministro se comienza a medir la totalidad de la energía con un medidor registrando correctamente.



Por otra parte, durante la inspección efectuada por parte del CAU el 23 de abril de 2024, donde el usuario manifiesta que se llegó a juzgar e intimidar a una persona de la tercera edad; al respecto, el personal del CAU cuando realiza este tipo de inspección toma en consideración la evidencia determinada por la empresa distribuidora para ser verificada con los argumentos de los usuarios y de los hallazgos o vestigios que se pudieran observar en el lugar y no con el afán de juzgar a los usuarios.

Conforme el análisis realizado, se observa que efectivamente se ha tenido la evidencia que muestra de forma fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro del usuario. Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado argumentos técnicos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad AES CLESA, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el **NIC xxx**.

Respecto a lo anterior, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario final, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular en el suministro, es él el responsable de dicha situación, así como de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, por tratarse del usuario final del suministro. Destacándose, además, que el cobro actual 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 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 **1077 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 9 de junio al 6 de diciembre de 2023.
- En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **1,950 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 **4512 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **novcientos noventa y siete 18/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 997.18) 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 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 **mil trescientos treinta y seis 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,336.46), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **6,021 kWh**, asociado al período comprendido entre el 9 de junio al 6 de diciembre de 2023.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **novcientos noventa y siete 18/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 997.18) IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **1,733 kWh**, más correspondiente al período antes citado. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 28.05** 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 quinquenio 2023 - 2027. [...]

d) Alegatos finales



En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0257-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0141-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 veinte de junio de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día cuatro de julio del mismo año.

El día tres de julio de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó su conformidad con el análisis del CAU rendido en el informe técnico N.º IT-0141-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-0141-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, obtenida de la inspección técnica realizada por ésta al suministro el 6 de diciembre de 2023, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición”; condición que, según la empresa distribuidora, impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (...)

(...) conforme a la evidencia presentada por la sociedad AES CLESA se establece que la línea adicional fuera de medición se destinaba para abastecer de energía a la carga de la carpintería a un nivel de tensión de 120/240 voltios, ya que los conductores eléctricos estaban conectados en la fase A y B de la red de distribución eléctrica propiedad de la xxx para alumbrado público, condición que concuerda con las fotografías y vídeo presentadas por ésta, de conformidad a lo establecido en el acta de condición irregular realizada por el personal de la empresa distribuidora.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional fuera de medición, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías que muestran que dichos conductores estaban conectados directamente en la extensión de línea para alumbrado público, por lo que se concluye que la conexión directa del conductor antes del equipo de medición 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 que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular atribuible al usuario. [...]”

En cuanto a los argumentos del señor xxx, el CAU indicó lo siguiente:

(...) En relación con la condición irregular encontrada, y tomando en consideración la información proporcionada por el usuario, donde manifiesta que los conductores eléctricos energizados tipo WP de calibre #6, fueron dejados por personal de AES CLESA debido al cambio de posición de acometida de servicio,



no existe información sobre tal cambio de acometida, asimismo no existe reporte o reclamos relacionados a la condición descrita por parte del usuario (según la información en la base de datos que las empresas distribuidoras emiten a SIGET de forma mensual), donde el señor xxx manifiesta que por la condición de riesgo dejada tomo la decisión de conectar los cables a la caja térmica de la carpintería, reiterándose que la condición encontrada por AES CLESA consistía en la conexión directa de los conductores eléctricos sin pasar por un equipo de medición desde el ramal de la red de distribución para alumbrado público propiedad de la xxx, hasta caja térmica del taller de carpintería, dicha acometida en su trayecto se encontró de forma subterránea dentro de poliducto, según se observa en los videos proporcionados por la empresa distribuidora.

Asimismo, luego de la corrección de la condición irregular se ha registrado una disminución en los consumos registrados, condición que, a experiencia del CAU, se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica del usuario cuando en el suministro se comienza a medir la totalidad de la energía con un medidor registrando correctamente. (...)

Conforme el análisis realizado, se observa que efectivamente se ha tenido la evidencia que muestra de forma fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro del usuario. Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado argumentos técnicos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad AES CLESA, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el **NIC xxx**.

Respecto a lo anterior, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario final, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular en el suministro, es él el responsable de dicha situación, así como de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, por tratarse del usuario final del suministro. Destacándose, además, que el cobro actual 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-0141-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea adicional fuera de medición desde la red de distribución, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en la corriente instantánea, por las razones siguientes:

(...)

- La empresa distribuidora utilizó una corriente de **23.23 amperios**, la cual obtuvo de una única medición de corriente instantánea en cada fase de la línea fuera de medición a 240 voltios, lo que constituye un indicio de la poca precisión de este método.
- Además, a dicha carga le atribuyó un factor de uso de 12 horas diarias, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse una medición de carga máxima en el inmueble como uso continuo de la condición alegada.
- Asimismo, se reitera que el promedio de consumos utilizado por la empresa distribuidora no toma en consideración el factor de potencia de las corrientes instantáneas medidas en la vivienda.
- El registro de consumos mensuales no alcanza valores tan altos luego de corregir la condición irregular como el promedio de recuperación establecido por la sociedad AES CLESA.
- 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 ni el método utilizado para el cálculo de recuperación.



En consideración con lo anterior, en la inspección técnica antes mencionada, el personal del CAU realizó el censo de carga eléctrica del inmueble, tomando en cuenta la carga relacionada a las instalaciones internas del usuario, a fin de obtener un dato más congruente del patrón de consumo del suministro para calcular la energía que no fue registrada (...)

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

- El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 1,077 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del nueve de junio al seis de diciembre del año dos mil veintitrés.
- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 1,950 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 997.18) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTIOCHO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.05) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

2.2 Análisis legal

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como 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-0141-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 NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 997.18) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTIOCHO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.05) 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-0141-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 NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 997.18) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTIOCHO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.05) 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-0141-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