



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0556-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintinueve de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día quince de febrero de este año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE 62/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,479.62) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx.

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

**A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**a) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.º E-0177-2024-CAU de fecha cuatro de marzo del presente año, se requirió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día siete de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintidós de marzo de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales a la condición irregular, y que realizó un recálculo al monto original obteniendo un nuevo importe de MIL VEINTIUNO 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,021.09) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0228-CAU-24 de fecha nueve de abril 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-0323-2024-CAU de fecha veinticuatro 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 veintinueve de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día veintinueve de mayo del mismo año.

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

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintiocho de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0166-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 DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada el 8 de febrero del 2024, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la instalación de una línea directa conectada en la acometida del suministro y antes de medición; condición que, según la empresa distribuidora, permitió el consumo de energía sin que fuera registrada por el equipo de medición. del suministro bajo análisis.

- En las siguientes fotografías provistas por la distribuidora se muestra la ubicación del equipo de medición instalado en pared interna de la vivienda de la denunciante. También, se muestra la acometida del suministro sobre el techo del inmueble de la denunciante donde presuntamente se encontró una condición irregular al momento de la inspección técnica realizada por la sociedad DEUSEM.
- En la siguiente fotografía 4-A, capturada por la distribuidora el día 8 de febrero del presente año, se observa una línea adicional conectada en la acometida antes de medición, la cual ingresaba a la vivienda a través de un ducto con destino indeterminado, ocasionando que el equipo de medición no registrara correctamente la energía consumida en la vivienda; también en la fotografía 4-B, se muestra el punto de conexión de dicha línea en una de las fases.

Adicionalmente, la distribuidora manifiesta que en la referida línea adicional había en ese momento un flujo de corriente de 20.70 amperios demandados por una carga indeterminada utilizada al interior de la vivienda; tal como se muestra en la fotografía n.º 5:

Es importante aclarar que, en dicha fotografía se observa que el amperímetro está tomando dos cables, lo cual puede haber afectado la medición realizada. Por lo que no se tiene certeza que sea un valor correcto.

- También indica la distribuidora que se les permitió ingresar a la vivienda para tomar evidencia de los equipos eléctricos utilizados en el inmueble y de esta manera elaborar un censo de carga para establecer un parámetro de la energía a recuperar. (...)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM en fecha 8 de febrero del 2024 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n.º xxx), se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular que no permitió que se registrara el consumo real demandado por



los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024. [...]

### Argumentos de la usuaria

(...) En su reclamo la denunciante manifestó su inconformidad respecto al cobro realizado por la distribuidora argumentando lo siguiente:

"" (...) No estoy de acuerdo con la multa impuesta por los señores de Deusem (sic) primero porque hace dos años adquirimos la propiedad y el anterior dueño desconocía que al hacer instalaciones de energía quedaría el sector (cocina pequeña con esa inst., al apersonarse 4 agentes de Deusem (sic) ingresaron sin ninguna orden siendo que es Propiedad Privada no se identificaron utilizando a la empleada para que mediante escaleras viera un cable (sic), arriba del techo, al momento de tomar medición de voltaje conectaron todos los electrodomésticos por lo que no estamos de acuerdo ya que estos no pasan Funcionando (sic) todo el día excepto la Refrigeradora, ni las luces pasan encendidas todo el día (sic) (...) ""

#### **Análisis del CAU:**

Cabe aclarar que el referido cobro no constituye una multa, dicho cobro está relacionado con el hallazgo de una irregularidad en el suministro utilizado por la denunciante. La normativa establece que la distribuidora puede recuperar la energía que fue consumida y no registrada por una condición irregular retroactivamente hasta seis meses. También, en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024, establece que la distribuidora puede cobrar intereses por montos no cobrados en su debido momento.

La función del CAU es la de verificar la condición expuesta por la empresa distribuidora, con el fin de determinar si los argumentos presentados por esta o por la denunciante son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o no.

En relación con el comentario de la señora xxx que el anterior dueño desconocía que al hacer las instalaciones eléctricas el sector de la cocina quedaría fuera de medición no contrasta con las condiciones encontradas por la distribuidora en el inmueble. En la fotografía n.º 4 claramente se observa que intencionalmente se conectó en la acometida una línea adicional la cual ingresaba a la vivienda con el fin de alimentar una carga indeterminada.

Por otra parte, en cuanto al proceder del personal de la distribuidora al momento del hallazgo de la irregularidad, el procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011, en el artículo 4.2.1 establece: *"" La empresa distribuidora debe de asignar al personal idóneo que realizará la inspección, el cual, una vez en el sitio del suministro del usuario final y debidamente identificado, deberá de dirigirse al usuario final en caso de que se encontrare, o en su defecto a algún familiar, dependiente o empleado de éste mayor de edad, debiendo informarle sobre la labor que desea realizar. ""*

Cabe indicar que, en artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024 se detalla las causales de un incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro y específicamente el literal c) se refiere a una alteración en la acometida, mediante la cual se evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica. También menciona este artículo que cuando *"" el Distribuidor advierta de un posible incumplimiento a las condiciones contractuales, tendrá la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento. ""*

En el caso que el personal de la distribuidora en el proceso de la inspección técnica haya violentado algún derecho, puede dirigir su inconformidad al ente correspondiente.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado argumentos técnicos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad DEUSEM, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el NIC xxx vinculado con la señora xxx. (...)

### Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

- Es preciso indicar que los registros históricos de consumo que se muestran en la gráfica #1, posterior a la normalización de este suministro presentan un claro incremento, esto debido a que se comenzó a registrar el total del consumo de los equipos eléctricos utilizados en el inmueble.



- El método de registro de lecturas de consumo mensuales y correctas utilizado por la empresa DEUSEM cumple con lo establecido en el artículo 5.2 letra a) del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, debido a que dicha disposición establece que la energía no registrada se calculará sobre la base del historial reciente de registros mensuales correctos del consumo del suministro del usuario final; sin embargo, para una mayor representatividad del consumo del suministro, el CAU ha considerado el promedio del consumo mensual registrado durante marzo y abril del 2024, donde se obtuvo un consumo promedio de 1041 kWh/mensuales.(...)
- Por consiguiente, el período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 12 de agosto de 2023 al 8 de febrero del 2024, fecha en la que se corrigió la irregularidad.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho la sociedad DEUSEM a recuperar corresponde a 3,534 kWh, equivalente a la cantidad de novecientos ocho 27/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 908.27) IVA incluido (...)

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina, con base al análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la conexión de forma directa de una línea adicional en la acometida del servicio eléctrico, acción realizada con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; y por tanto, la sociedad DEUSEM tiene derecho a recuperar en concepto de una energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 3,710 kWh equivalentes a mil veintiuno 09/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,021.09) IVA incluido, cobrados por la distribuidora DEUSEM en concepto de una energía consumida y no registrada, debe de rectificarse.
- c) Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad DEUSEM en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de novecientos ocho 27/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 908.27) IVA incluido, equivalente a 3,534 kWh, más la cantidad de veintidós 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 22.76) en concepto de intereses; tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2024. [...]"

#### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0323-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0166-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 dos de julio de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día dieciséis del mismo mes y año.

El día dieciséis de julio del presente año, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

### **B. SENTENCIA**

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

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



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

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

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

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

### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DEUSEM, S.A. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete**

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-0166-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada el 8 de febrero del 2024, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la instalación de una línea directa conectada en la acometida del suministro y antes de medición; condición que, según la empresa distribuidora, permitió el consumo de energía sin que fuera registrada por el equipo de medición. del suministro bajo análisis. (...)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM en fecha 8 de febrero del 2024 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n.º xxx), se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024. [...]”

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

(...) Cabe aclarar que el referido cobro no constituye una multa, dicho cobro está relacionado con el hallazgo de una irregularidad en el suministro utilizado por la denunciante. La normativa establece que la distribuidora puede recuperar la energía que fue consumida y no registrada por una condición irregular retroactivamente hasta seis meses. También, en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024, establece que la distribuidora puede cobrar intereses por montos no cobrados en su debido momento.

La función del CAU es la de verificar la condición expuesta por la empresa distribuidora, con el fin de determinar si los argumentos presentados por esta o por la denunciante son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o no.

En relación con el comentario de la señora xxx que el anterior dueño desconocía que al hacer las instalaciones eléctricas el sector de la cocina quedaría fuera de medición no contrasta con las condiciones encontradas por la distribuidora en el inmueble. En la fotografía n.º 4 claramente se observa que intencionalmente se conectó en la acometida una línea adicional la cual ingresaba a la vivienda con el fin de alimentar una carga indeterminada.

Por otra parte, en cuanto al proceder del personal de la distribuidora al momento del hallazgo de la irregularidad, el procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011, en el artículo 4.2.1 establece: *“La empresa distribuidora debe de asignar al personal idóneo que realizará la inspección, el cual, una vez en el sitio del suministro del usuario final y debidamente identificado, deberá de dirigirse al usuario final en caso de que se encontrare, o en su defecto a algún familiar, dependiente o empleado de éste mayor de edad, debiendo informarle sobre la labor que desea realizar.”*

Cabe indicar que, en artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024 se detalla las causales de un incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro y específicamente el literal c) se refiere a una alteración en la acometida, mediante la cual se evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica. También menciona este artículo que cuando *“ el Distribuidor advierta de un posible incumplimiento a las condiciones contractuales, tendrá la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento.”* (...)

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado argumentos técnicos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad DEUSEM, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el NIC xxx vinculado con la señora xxx. (...)



Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0166-CAU-24 que existió la conexión de una línea adicional fuera de medición desde la acometida eléctrica, generando que no se registrara correctamente la energía eléctrica consumida 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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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 basado en el consumo del mes de marzo de 2024 al considerar como método idóneo el promedio de consumo de dos meses posteriores a la corrección de la condición irregular.

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

- El historial de consumos posteriores a la normalización del suministro registrados entre los meses de marzo a abril de este año equivalente a un consumo promedio mensual de 1,041 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del doce de agosto del dos mil veintitrés al ocho de febrero de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de NOVECIENTOS OCHO 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 908.27) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y VEINTIDÓS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 22.76) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

## **2.2. Análisis legal**

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

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



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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxx.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, la usuaria final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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-0166-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 conexión de una línea adicional fuera de medición desde la acometida eléctrica, la cual permitió el consumo de energía eléctrica que no era registrada.

Por lo tanto, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de NOVECIENTOS OCHO 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 908.27) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y VEINTIDÓS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 22.76) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

### 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-0166-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 conexión de una línea adicional fuera de medición desde la acometida eléctrica a través de la cual se consumió energía eléctrica que no era registrada.
- b) Determinar que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de NOVECIENTOS OCHO 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 908.27) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y VEINTIDÓS 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 22.76) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0166-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente