



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0610-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día veintidós de agosto del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día seis de marzo de este año, el señor - interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de MIL CIENTO VEINTISIETE 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,127.89) IVA incluido, debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC -.

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-0251-2024-CAU de fecha dos de abril del presente año, esta Superintendencia 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 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 cinco de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día diecinueve de abril de este año, el ingeniero -, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0255-CAU-24 de fecha veinticuatro de abril de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

**b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.º E-0347-2024-CAU de fecha seis de mayo 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 - 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 mayo del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día siete de junio de este año.

El día tres de junio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos expuestos el diecinueve de abril de este año. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha cinco de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0169-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:

-

En la gráfica también se muestra el valor adicional a los consumos registrados en el suministro eléctrico y que fue estimado por DEUSEM obtenido mediante la corriente instantánea registrada en la supuesta línea directa encontrada en el inmueble, resultando un total de energía por un valor de 681 kWh/mes, para el periodo establecido por la distribuidora entre el 30 de julio de 2023 hasta el 26 de enero de 2024, para la recuperación de la energía no registrada.

### **5.2.3 Determinación de la existencia de una condición irregular**

Conforme con la información que le fue requerida a la sociedad DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se detalla una supuesta condición irregular encontrada en el suministro, consistente en una línea directa para un nivel de tensión de 120 voltios cuya trayectoria era conectada desde la acometida de la vivienda del señor - de forma oculta a través de polín de techo y hacia uno de los cuartos, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la totalidad de la energía consumida en el suministro.

[...] Es de hacer notar que, el personal técnico de la distribuidora DEUSEM no determinó cuáles eran los equipos eléctricos que eran alimentados por la línea fuera de medición en el interior de la vivienda; esto con el objetivo de aportar más evidencia que contribuyera al caso, siendo ese el momento idóneo para recabar dicha información al encontrar la condición irregular en el suministro.

Por lo que, con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora y antes de medición, cuya trayectoria era oculta y se dirigía al interior del inmueble, condición que no permitió que se registrara el consumo total demandado en el inmueble. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024.

### **5.2.4 Análisis de los argumentos presentados por el denunciante**

#### **[...] Análisis del CAU:**

A partir del lo argumentado por el denunciante, se destacan los siguientes puntos:

- Respecto a los montos facturados por DEUSEM y señalados por el denunciante son debidos a la Energía No Registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales establecidas en el artículo 7 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2024.



Al respecto, la labor del CAU en su investigación, a raíz del reclamo presentado por los usuarios finales, es la de analizar las pruebas provistas por ambas partes para poder determinar la existencia o no de un incumplimiento contractual establecido en los Términos y Condiciones anteriormente mencionados. Para este caso en particular, DEUSEM presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular; por lo que en el inmueble no se estuvo registrando la totalidad de la energía consumida. Por lo que, la distribuidora tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal como lo establece la normativa vigente, así mismo, esta superintendencia se encargará de verificar de los montos económicos derivados de la ENR.

- Respecto la solicitud de cancelar en más cuotas el monto pendiente de pago posterior a la cancelación de la primera cuota otorgada por DEUSEM, es de hacer mención que de parte de esta superintendencia se realizaron las gestiones para congelar dicho cobro pendiente de pago, por lo que el usuario ha estado cancelado los consumos mensuales de energía mientras termina el proceso.

De lo anteriormente mencionado, se establece que el denunciante no presentó información con la cual pueda desacreditar las evidencias presentadas por la distribuidora, y de esta forma invalidar el cobro de ENR debido a la condición irregular encontrada, la cual no permitió que se registrara correctamente la totalidad de los consumos demandados en el servicio eléctrico. [...]”.

### 5.2.6. Determinación de la energía consumida y no registrada

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2024, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y producto de ello al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada por parte de las empresas distribuidoras.

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte fundamental del resultado final de la investigación.

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:

- El método de cálculo de la energía no registrada utilizado por DEUSEM, tomando como base la corriente instantánea y bajo el criterio que esta es constante durante 12 horas diarias, no será considerado para el recálculo de la energía a recuperar, debido a lo detallado por el CAU en la sección anterior.
- 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.
- Por lo tanto, es procedente utilizar el método establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares. De tal manera que se utilizará como base para el cálculo de la ENR el promedio del historial reciente de los registros mensuales correctos y completos del suministro del usuario final, considerando los meses entre marzo a junio de 2024, donde se obtuvo un consumo promedio de 213 kWh/mensuales.

<b>Meses para cálculo de promedio para la ENR</b>	
<b>Histórico de lecturas</b>	<b>Consumo (kWh)</b>
17/2/2024	
19/3/2024	205
19/4/2024	227
20/5/2024	230
20/6/2024	219
<b>124</b>	<b>881</b>
<b>Promedio</b>	<b>213</b>

Tabla n. ° 2. Promedio de consumo mensual determinado por el CAU.



Lo anterior tiene su fundamento técnico en que, al verificar el censo de carga realizado por el CAU con el promedio del histórico de consumo recientes posterior a la normalización del suministro, se observa que dicho promedio es superior, lo cual indica que en el inmueble se está consumiendo la totalidad de la energía demandada por los equipos eléctricos así como también un mayor tiempo de uso de estos, respaldando de esta forma el método para calcular la energía que no fue registrada durante el periodo de la condición irregular.

- El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 30 de julio de 2023 hasta el 26 de enero de 2024, fecha en que se encontró la línea directa en el suministro.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la energía no registrada que DEUSEM puede recuperar, equivalente a 541 kWh, corresponde a la cantidad de ciento veintisiete 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 127.80) IVA incluido, como se detalla a continuación:

<b>Cálculo de la energía no registrada</b>	
Desde	30/07/2023
Hasta	26/01/2024
Días	180
kWh por recuperar.	541
Monto según cálculo del CAU (IVA incluido)	\$ 127.80
ENR cobrado por DEUSEM	\$ 1,127.89
<b>Monto cobrado en exceso</b>	<b>\$ 1,000.09</b>

## 6. DICTAMEN

En consideración a lo expuesto, y como resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario, se establece:

- a) El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC -, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada en acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, 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 al análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de mil ciento veintisiete 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,127.89) IVA incluido, cobrados por la distribuidora DEUSEM en concepto de ENR, debe de rectificarse.
- c) Se establece que el monto a recuperar por parte de DEUSEM en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de ciento veintisiete 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 127.80) IVA incluido, correspondiente a 541 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de cuatro 21/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 4.21) en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2024 (ver memorias de cálculo en anexos).
- d) En vista que el señor - canceló en fecha 29 de febrero de 2024 la primer cuota por un monto de quinientos sesenta y tres 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 563.94) IVA incluido, la sociedad DEUSEM deberá reintegrarle la cantidad de cuatrocientos treinta y seis 14/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 436.14) IVA incluido, cobrados en exceso, más la cantidad de diecinueve 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 19.80), en concepto de intereses, tal y como se indica en el artículo 34 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2024. [...]”.



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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0347-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0169-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 ocho de julio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

Según consta en el expediente la distribuidora y el usuario no hicieron uso del derecho de audiencia otorgado.

### **B. SENTENCIA**

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 año 2024**

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 -**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0169-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora y antes de medición, cuya trayectoria era oculta y se dirigía al interior del inmueble, condición que no permitió que se registrara el consumo total demandado en el inmueble. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024. [...]”

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

“[...] la labor del CAU en su investigación, a raíz del reclamo presentado por los usuarios finales, es la de analizar las pruebas provistas por ambas partes para poder determinar la existencia o no de un incumplimiento contractual establecido en los Términos y Condiciones anteriormente mencionados. Para este caso en particular, DEUSEM presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular; por lo que en el inmueble no se estuvo registrando la totalidad de la energía consumida. Por lo que, la distribuidora tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal como lo establece la normativa vigente, así mismo, esta superintendencia se encargará de verificar de los montos económicos derivados de la ENR. [...]”

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0169-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición, 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 2024 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 válido el cálculo realizado por la distribuidora en concepto de energía no registrada, por considerar que el proceso de la medición de corriente instantánea no cumplió con los parámetros necesarios por lo que la lectura no es confiable, así como el criterio que esa lectura es constante 12 horas diarias.

Debido a lo anterior, dicha instancia realizó un nuevo cálculo conforme al promedio histórico reciente de los registros mensuales correctos, tomando en cuenta los factores siguientes:

- Los meses entre marzo a junio del presente año.
- El periodo retroactivo de recuperación comprendido entre el 30 de julio de 2023 hasta el 26 de enero del presente año.

Conforme a lo anterior, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 127.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.21) en concepto de intereses, conforme lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2024 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Según consta en la documentación, el señor - realizó un primer pago en febrero de este año, por lo que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debe realizar el reintegro que corresponda.

### **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 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 -.

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, 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 2024 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-0169-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 5468896 existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 127.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.21), conforme lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2024 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Según consta en la documentación, el señor - realizó un primer pago en febrero de este año, por lo que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debe realizar el reintegro que corresponda.

### 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-0169-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - 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 la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 127.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.21) en concepto de intereses, conforme lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2024 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

La distribuidora deberá reintegrar lo pagado en exceso por el señor -, debiendo remitir la documentación de respaldo respectiva,

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente