



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0646-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día cinco de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinte de febrero del presente año, la señora - interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHENTA Y UNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.24) 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 -.

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-0211-2024-CAU de fecha trece de marzo del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad CAESS, 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 a los reclamos.

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 diecinueve de marzo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día nueve de abril del mismo año.

El día ocho de abril de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0244-CAU-2024 de fecha diecisiete de abril del presente 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-0394-2024-CAU de fecha veintidós de mayo del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU para 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 en 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 el día veintisiete de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintisiete de junio del mismo año.

El día veintiuno 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 veinticuatro de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0192-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:

Determinación de la condición encontrada en el suministro:

[...] Con base en la inspección del suministro, realizada el 4 de enero del 2024, los técnicos de la empresa distribuidora señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro, detallando lo siguiente:

Orden n.º -, cambio de medidor por campaña, 04/01/2024

2.2.1 se encontró condición irregular medidor sin sello tapa de vidrio, el cual resguarda mecanismo interno, se cambió medidor, el retirado se entregará a laboratorio para sus respectivas pruebas de funcionamiento QVC02 se reubico acometida debido a que se encontraba oculta sobre techo”

En el acta de condición irregular los técnicos no detallan haber realizado mediciones de corriente en la acometida. Sin embargo, como evidencia de la condición descrita en las órdenes de servicio, la empresa distribuidora muestra una serie de fotografías con las cuales busca demostrar la existencia de una condición irregular en el suministro.

Luego de retirar el medidor n.º - este fue remitido al laboratorio de CAESS para realizarle una prueba de verificación de exactitud del equipo. El CAU solicitó las fotografías de dicha prueba, así como la orden de servicio n.º -, en la que se detalla que el medidor presentaba baja exactitud, sin sellos y “Sin Condición”.

Orden n.º -, Verificación de funcionamiento de medidor, 24/01/2024

Posterior a la realización de la prueba de exactitud, el medidor fue abierto por técnicos de CAESS para verificar si este presentaba señales de haber sido alterado de su mecanismo interno. Sin embargo, acorde con la orden de servicio n.º - se detalla que el equipo de medición se encuentra “Sin Condición”, lo que da a entender que no presenta señales de haber sido alterado internamente para afectar su registro de energía.

La sociedad CAESS no detalla en la orden de servicio que al abrir el medidor este presentara señales de modificación interna, a parte de la falta de sellos en su exterior.

Al revisar las fotografías remitidas por CAESS, del interior del medidor, y el resultado de la prueba de exactitud realizada al equipo, se establece que el porcentaje de baja exactitud obtenido puede estar relacionado con la vida útil del medidor y no con una posible alteración de este. Además, la empresa distribuidora manifiesta no haber encontrado una condición en el mismo.



Por tanto, el CAU establece que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora no son procedentes ya que con estas no ha demostrado que en el suministro identificado con el NIC - haya existido una alteración interna del equipo de medición con el objetivo de que este registrara un menor consumo de energía.

Sin embargo, de las pruebas remitidas por CAESS, se evidenció que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que ha sido reflejada, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía consumida por el inmueble debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del 97.57 % (calculado con base en los métodos para la determinación del registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, autorizados por SIGET), lo cual, puede estar relacionado con la vida útil del equipo de medición.

Debido a que se cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º - se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, con un registro de porcentaje promedio del 97.57 %, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Registrada por medidor defectuoso según lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del quinquenio 2023-2027, donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, la usuaria debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses. [...]

Análisis de los argumentos de la usuaria

(...) En el reclamo presentado ante el CAU, la usuaria manifiesta su inconformidad por el cobro injustificado de \$ 81.24 más intereses. Además, señala un segundo cobro por una condición irregular que ya fue cancelada y que no ha sido objeto de análisis en este informe técnico por no haberlo solicitado.

En relación con los argumentos relacionados a la condición encontrada por CAESS en fecha 4 de enero del 2024, el CAU ha realizado el análisis de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, determinándose que estas no son procedentes, ya que dicha sociedad no ha presentado la evidencia que permita demostrar que el equipo de medición se encontraba alterado internamente y que esta condición beneficiara a la usuaria final con una energía consumida y no facturada por una condición irregular asociada al equipo de medición.

No obstante, el argumento presentado por la usuaria no desvirtúa la condición de medidor defectuoso que presentaba el equipo de medición n.º -, ya que este se encontraba funcionando con un registro de porcentaje promedio fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. (...)

Determinación de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso

(...) el artículo 35 indica que la energía no registrada se calculará con base en el promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas de consumo. Sin embargo, en el presente caso en particular, los históricos de consumo registrados antes de la sustitución del medidor no son confiables debido a que se desconoce a partir de que fecha el equipo de medición no registraba correctamente; asimismo, el histórico de registros posterior al cambio del equipo de medición reflejan poco consumo, lo que puede estar relacionado con que la vivienda se encuentra deshabitada, por lo que dichos consumos no son representativos de la carga que pudo estar instalada durante el periodo de la recuperación.

Por lo anterior, con la finalidad de considerar la carga que pudo estar conectada durante el periodo de la recuperación de la energía no registrada, y tal como lo establece el artículo 35 de la referida normativa, se ha considerado como primera opción para el cálculo de la energía no registrada, el porcentaje de desviación de la exactitud del medidor, tomando en cuenta los resultados de la prueba de VFM realizada al equipo de medición # -, efectuadas bajo la orden de servicio # - el 24 de enero de 2024, donde se muestra que el equipo de medición se encontraba funcionando con un porcentaje de exactitud promedio del 97.57 %, dejando de registrar un 0.43 % de la energía consumida en el inmueble

En vista de las consideraciones expuestas se hacen las siguientes valoraciones utilizadas por el CAU para el cálculo de la energía a recuperar por CAESS:

- El CAU realizó un análisis del cálculo de energía no registrada que la empresa distribuidora está facultada a cobrar por medidor defectuoso, para ello se tomó como base los consumos de energía registrados en el suministro en el periodo de 60 días previos al cambio del medidor, es decir, durante el periodo del 5 de noviembre del 2023 al 4 de enero de 2024.

A los consumos registrados en el suministro en el período antes señalado se le multiplicó un factor de 0.43 %, que corresponde al porcentaje de desviación de exactitud para llegar al 98 %, que es el porcentaje mínimo admisible por normativa para establecer que un medidor se encuentra funcionando correctamente.

Estas valoraciones fueron utilizadas por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no registrada a facturar por CAESS estableciendo un bloque de energía a recuperar de **0.075 kWh**, equivalente a la cantidad de **2/100 DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.02), IVA incluido**. (...)

Dictamen

[...]

- a) El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no son aceptables, ya que con estas no se ha podido comprobar que en el suministro con NIC - existiera una condición irregular, relacionada con la alteración interna del equipo de medición.
- b) Se determina que es improcedente el cobro por el monto de **OCHENTA Y UNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.24), IVA incluido**, correspondiente a **374 kWh** que CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada por condición irregular en el suministro identificado con el NIC - a nombre de -.
- c) El CAU ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problema en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del quinquenio 2023-2027.
- d) De conformidad con el análisis efectuado y expuesto en el presente informe, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el NIC -, la cantidad de **2/100 DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.02), IVA incluido**, correspondiente a **0.075 kWh** en el período comprendido del 5 de noviembre del 2023 al 4 de enero del 2024, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso.
- e) Debido a que la usuaria ha cancelado el cobro de ENR más sus respectivos intereses que corresponde a un total de **OCHENTA Y SEIS 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 86.42), IVA incluido**, la sociedad CAESS deberá anular los documentos de cobro originales y emitir nuevos documentos conforme a la cantidad determinada por el CAU y reintegrar la cantidad de **OCHENTA Y SIETE 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.52), IVA e intereses incluido.[...]**

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0394-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0192-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 veintinueve de julio de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el dieciséis de agosto del mismo año.

El día dieciséis de agosto del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que se adhiere al informe técnico N.º IT-0192-CAU-24 rendido por el CAU. 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 CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

"Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitido el correcto registro de la energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. En los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación."

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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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 -

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, el CAU en el informe técnico N.º IT-0192-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Por tanto, el CAU establece que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora no son procedentes ya que con estas no ha demostrado que en el suministro identificado con el NIC - haya existido una alteración interna del equipo de medición con el objetivo de que este registrara un menor consumo de energía.

Sin embargo, de las pruebas remitidas por CAESS, se evidenció que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que ha sido reflejada, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía consumida por el inmueble debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del 97.57 % (calculado con base en los métodos para la determinación del registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, autorizados por SIGET), lo cual, puede estar relacionado con la vida útil del equipo de medición.

Debido a que se cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º - se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, con un registro de porcentaje promedio del 97.57 %, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Registrada por medidor defectuoso según lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del quinquenio 2023-2027, donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, la usuaria debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses. [...]

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



(...) En relación con los argumentos relacionados a la condición encontrada por CAESS en fecha 4 de enero del 2024, el CAU ha realizado el análisis de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, determinándose que estas no son procedentes, ya que dicha sociedad no ha presentado la evidencia que permita demostrar que el equipo de medición se encontraba alterado internamente y que esta condición beneficiara a la usuaria final con una energía consumida y no facturada por una condición irregular asociada al equipo de medición.

No obstante, el argumento presentado por la usuaria no desvirtúa la condición de medidor defectuoso que presentaba el equipo de medición n.º -, ya que este se encontraba funcionando con un registro de porcentaje promedio fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (...)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición número - que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

Debido a lo anterior, el marco regulatorio habilita a la distribuidora recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

- El porcentaje de desviación de exactitud del equipo de medición número - equivalente al 0.43%.
- El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el cinco de noviembre del año dos mil veintitrés y el cuatro de enero del presente año.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.02) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

En vista que la señora - canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de OCHENTA Y SIETE 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.52) IVA e intereses incluidos en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

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 distribuidora como la 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 un desperfecto en el equipo de medición 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 correctamente.
- 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 en el suministro 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 existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0192-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC - se comprobó que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento.



Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.02) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., aplicable para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista que la señora - canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de OCHENTA Y SIETE 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.52) IVA e intereses incluidos en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

4. RECURSOS

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

POR TANTO, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0192-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC - no se comprobó la condición irregular atribuida a la usuaria, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de OCHENTA Y UNO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 81.24) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.02) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista que la usuaria canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la señora - lo pagado en exceso por la cantidad de OCHENTA Y SIETE 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.52) IVA e intereses incluidos, debiendo remitir la documentación de respaldo respectiva.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente