



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0680-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día diecinueve de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticuatro de abril del presente año, el señor - interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de CIENTO TREINTA Y SEIS 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 136.42) 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-0352-2024-CAU, de fecha seis de mayo de este 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 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 nueve de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veinte de mayo de este año, -, apoderada especial de 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.

El día veinticinco de mayo del presente año, el señor -, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, que la empresa distribuidora continuó efectuando el cobro de la energía no registrada en la facturación mensual y que en ningún momento le presentaron las pruebas de la supuesta condición irregular en el suministro.

Mediante memorando con referencia N.º M-0316-CAU-2024, de fecha veintitrés de mayo 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-0418-2024-CAU, de fecha cinco de junio del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados



a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC - 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 veinticinco de junio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintitrés de julio del presente año.

El día veintinueve de junio de este año, el usuario presentó un escrito en el que solicita que la distribuidora le remita las pruebas de la condición irregular, e indicó que la distribuidora realizó la sustitución del equipo de medición sin avisarle y sin su autorización, detalla que desde que habita el inmueble no ha tocado el medidor.

Asimismo, expone que desde el mes de abril que cambiaron el medidor los montos facturados incrementaron que posee los mismos aparatos electrónicos, señala que pagó el cobro de energía exigido para evitar la suspensión del servicio. Y que la situación descrita también les ocurrió a sus vecinos después que cambiaron los medidores. Agrega imagen de un pago electrónico del cobro de CIENTO OCHENTA Y TRES 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.76) de fecha 23 de mayo de este año, facturas de los meses de abril y junio de este año, y captura de pantalla de chat con AES El Salvador

El día dieciocho de julio de este año, la distribuidora presentó un escrito al cual adjuntó como prueba adicional copia de censo de carga del suministro, y manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veintiséis de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0209-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:

Del análisis realizado a los históricos de consumo, registrados en el servicio eléctrico identificado con el NIC -, se ha elaborado la gráfica n.º 1, correspondiente al período comprendido entre el mes de enero de 2020 hasta julio del presente año. Observándose, que durante el período de enero de 2020 hasta abril de 2024 los patrones de consumo registrados han sido poco variables, con un consumo promedio de 28 kWh, antes de corregida la supuesta condición irregular; además, se advierte un aumento significativo del consumo a partir de mayo de 2024, que corresponde al ciclo de facturación posterior a la fecha en que la empresa distribuidora manifiesta haber normalizado el servicio debido a una supuesta condición irregular.

(...)

Determinación de la existencia de una condición irregular

[...] El 8 de abril de 2024, técnicos de la empresa distribuidora CAESS documentaron que en las instalaciones eléctricas del inmueble donde se encuentra instalado el suministro con NIC - se encontró un conductor conectado de manera directa a



línea de CAESS, por medio de un conductor tipo cobre color negro haciendo puente entre las borneras del medidor. La condición encontrada se detalla en el acta de condiciones irregulares levantada por los técnicos de CAESS.

Observaciones descritas en el acta por condición irregular:

"Línea directa tipo puente entre borneras; se encontró línea directa tipo cobre color negro realizando la función de puente en borneras de medidor entre línea CAESS y carga de vivienda, se corrigió irregularidad cambiando medidor y normalizando servicio, se documentó con fotografías"

Como evidencia de la condición descrita en el acta de inspección de condiciones irregulares, la empresa distribuidora muestra fotografías dónde se aprecia el punto del servicio eléctrico en el cual se había conectado de manera directa un conductor tipo puente a 120 voltios.

(...)

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, esta muestra de manera clara que en la bornera de fase de entrada del medidor número -, donde ingresa la acometida de suministro eléctrico, se encuentra conectado un conductor eléctrico haciendo puente con la bornera de fase de carga, donde se encuentra conectada la acometida de carga de la vivienda; que, para la fecha en que fue documentada dicha condición, no deja lugar a duda de la condición irregular de la cual se proveía de energía el inmueble.

Ahora bien, es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo o las características de la carga que estaba siendo alimentada en ese momento, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran la existencia de un conductor eléctrico conectado entre la bornera de entrada y salida del equipo de medición; por lo que se concluye que dicha condición permitió que no se registrará la totalidad de la energía demandada.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas y en consideración a los cambios observados en el historial de registros de consumos mensuales del suministro bajo análisis, que se detalla en la gráfica n.º 1, se establece que la sociedad CAESS cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NIC - existió una condición irregular, relacionada con la alteración de la bornera de conexiones del equipo de medición, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta fuera registrada por el medidor y posteriormente no fuera facturada por la empresa distribuidora. [...]".

Análisis del argumento presentado por el usuario

Dentro de los argumentos presentados por el usuario final se muestran los expresados en fecha 24 de abril de 2024 al momento de presentar el reclamo ante el CAU, el 25 de mayo de 2024 en respuesta al acuerdo N.º E-0352-2024-CAU y el 29 de junio de 2024 en respuesta al acuerdo N.º E-0418-2024-CAU:

Argumento del usuario en fecha 24 de abril de 2024:

"Solicito se revisen los montos facturados por CAESS por la condición irregular, ya que considero que es un cobro injusto ya que no se ha consumido esa energía"

Argumento del usuario extraídos de la respuesta brindada en fecha 25 de mayo de 2024:

" (...) Habrá forma de recuperar lo de los \$ 136.42 ya que tampoco me quisieron presentar las fotografías que dicen ellos que han tomado de la casa? Porque como le comento desde que llegue a vivir a mi casa nunca se ha tocado el contador o medidor de energía y en el historial de pagos se puede verificar eso, y realizaron el cambio cuando no había nadie en la casa para ver si se realizó transparente el proceso por parte del personal de CAESS, o hubo alguna alteración o fraude por parte de ellos aprovechando que no había nadie en la casa."

Argumento del usuario extraídos de la respuesta brindada en fecha 29 de junio de 2024:

" (...) puede dejar reflejado un historial de los últimos 6 meses del monto de las facturas ya que me dijeron por llamada que la supuesta irregularidad que dice su personal se ha ocasionado en los últimos meses, cabe mencionar que en los 4 años que llevo viviendo en mi casa desde que adquirí la vivienda nunca he tocado ese medidor o transformador que cambiaron.

El nuevo medidor o contador desde que lo cambiaron me genera montos de incremento desde Abril que se realizó el cambio hasta hoy en día mes de Junio el incremento es bien exagerado ya que se mantienen los mismos aparatos electrónicos desde hace años y no pasa nadie en el día en la casa como para decir que se utilizan todo el día, haga la comparación desde Marzo que estaba el antiguo medidor hasta hoy en día



Junio que esta el nuevo medidor, la diferencia del incremento es de más de \$ 22 dólares solo en 3 meses y por lo visto así seguirá incrementando mes a mes (...)

Análisis del CAU:

En relación con los argumentos planteados por el usuario final se hacen las siguientes valoraciones:

En el artículo 4.2.4 del "Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final", se establece la forma como debe proceder la empresa distribuidora en el caso que esta presume que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios. En dicho artículo se indica lo siguiente:

""(...)

4.2.4. Si al momento de efectuar la inspección, el personal de la empresa distribuidora no encuentra al usuario final o persona responsable en el sitio del suministro, dicha circunstancia se hará constar en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. En este caso, la empresa distribuidora no podrá realizar las pruebas de comprobación de exactitud del equipo de medición y/o mediciones; sin embargo, si fuere posible recabar algún otro tipo de prueba relacionada con una condición irregular, la distribuidora podrá recolectar los elementos necesarios para la conservación de esa prueba.

La empresa distribuidora podrá realizar una segunda visita, dentro de un plazo y condiciones que procuren la presencia del usuario final en la práctica de las pruebas de comprobación de exactitud del equipo de medición y/o mediciones. Si a pesar de lo anterior, el usuario final o la persona responsable tampoco se encontraron en el sitio al momento de esta visita, pero fuere posible la realización de las pruebas de comprobación de exactitud del equipo de medición y/o mediciones correspondientes, el personal de la empresa distribuidora procederá a efectuarlas, debiendo documentar y describir todas las acciones realizadas durante la inspección. En el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares se dejará constancia de lo sucedido, indicando el motivo de la visita y la información de la agencia donde se brindará al usuario el informe de las condiciones encontradas y lo determinado por esa distribuidora, dejando copia de la misma.

(...)"

Para este caso en particular, la sociedad CAESS presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular, relacionada con la instalación de un conductor eléctrico de cobre haciendo puente entre las bornas del medidor instalado en el suministro de energía eléctrica, tal como se puede observar en la fotografía n.º 2; por lo que el equipo de medición no estuvo registrando correctamente la energía demandada en el suministro. Por consiguiente, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida pero que no fue facturada.

Es importante aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es el usuario el responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos y las declaraciones presentadas por el señor - no desvirtúan las pruebas presentadas por la empresa distribuidora asociadas con la existencia de la condición irregular, relacionada con la conexión de un conductor eléctrico entre la borna de entrada y salida del equipo de medición, lo cual afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro con NIC -.

Por otra parte, con respecto a la inconformidad por el incremento en los consumos registrados posterior al cambio del equipo de medición, el CAU solicitó a la sociedad CAESS realizar las pruebas de verificación del medidor instalado en el suministro; las pruebas antes mencionadas se ejecutan para determinar que se cumpla con lo establecido en las normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica.

En atención al requerimiento del CAU, el 16 de mayo de 2024 se ejecutó la comprobación antes indicada y los resultados de esta muestran que el medidor registra en promedio el 99.68 % de la energía que se consume en la vivienda, cumpliendo así con el rango de exactitud permitido del 98 al 102 % establecido en la normativa antes citada. Por lo tanto, se concluye que el nuevo medidor instalado en el suministro se encuentra registrando la energía demandada en la vivienda de manera correcta, y que el aumento en el consumo facturado posterior al cambio del medidor se debe a que la condición irregular fue corregida.

(...)

Recálculo efectuado por el CAU vinculado con la energía no registrada:



(...) De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la distribuidora CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

- El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición número -, correspondiente a los períodos de mayo a julio de 2024, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC** -, un consumo mensual promedio de **118 kWh**.
- El período a recuperar por parte de la empresa distribuidora CAESS, por una energía consumida y no facturada, se determina que el mismo debe limitarse a 180 días; dicho período se encuentra regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.
- El valor y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad CAESS tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 11 de octubre de 2023 al 8 de abril del 2024, equivalentes a 180 días, que en este caso corresponde a un total de **550 kWh**, equivalente a la cantidad de **CIENTO DOCE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.73) IVA incluido**. (...)

Dictamen:

Con base en la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

- a) El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NIC** - existió una condición irregular, relacionada con la conexión de un conductor eléctrico entre la bornera de entrada y salida del equipo de medición, lo cual permitió que no se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
- b) No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **CIENTO TREINTA Y SEIS 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 136.42), IVA incluido**, correspondiente a **631 kWh** que CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro identificado con el **NIC** - a nombre de -.
- c) De conformidad con la investigación realizada, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC** -, la cantidad de **CIENTO DOCE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.73), IVA INCLUIDO**, correspondiente a **550 kWh** en el período comprendido del 11 de octubre de 2023 al 8 de abril de 2024. Así mismo, la sociedad CAESS podrá cobrar la cantidad de **TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3.85)** en concepto de intereses por la energía no registrada, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Quinquenio 2023-2027.
- d) El señor - ya canceló la cantidad de **CIENTO TREINTA Y SEIS 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 136.42) IVA incluido**, en concepto de energía no registrada por una condición irregular más los intereses por un monto de **OCHO 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 8.77)**, por lo que, tomando en consideración el monto calculado por el CAU, el usuario no posee pagos pendientes relacionados con dicha condición; sin embargo, de conformidad al recálculo elaborado, la sociedad CAESS deberá reintegrar al usuario la cantidad de **VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) IVA e intereses incluidos**, debido al pago que realizó en exceso.
(...)"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0418-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0209-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 veintiocho de agosto del presente año, por lo que el plazo finalizó el día once de septiembre de este año.

El día treinta de agosto de este año, el señor - presentó un escrito argumentando sobre las pruebas presentadas por la distribuidora, lo siguiente:

(...) bien se mira que la primera foto es real sin embargo las aseveraciones a cuanto lectura y formas de cables han sido alteradas de otros contadores similares a los de la casa y eso se NOTA ya que en la foto original



asercandola bien se mira que la lectura del contador o medidor se encuentra de manera ilegible por la forma que tomaron la foto ya que se mira hasta el felejo del sol en los numeros del contador y en la disque foto asercada se miran los numeros "nitidos " y en la siguiente foto asercada bien se miran los cables que a la foto original ni la posicion original ni la cantidad de cables son los reales y eso hasta un ciego se puede dar cuenta de ese montaje asercando las fotos que no son derivadas de la original osea, tampoco se traten de estafar a las personas con esos montajes irreales si bien se miran que son editados, y si no quieren regresar el dinero cobrado injustamente esta bien, pero tampoco se anden estafando a las personas con cosas irreales, que les aproveche señores de caess pero ya vi que los procesos que realizan no son de manera transparente hacia los ciudadanos (...)

El día once de septiembre de este año, la distribuidora presentó un escrito indicando que se adhiere al informe técnico N.º IT-0209-CAU-24 rendido por el CAU.

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 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-0209-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, esta muestra de manera clara que en la bornera de fase de entrada del medidor número -, donde ingresa la acometida de suministro eléctrico, se encuentra conectado un conductor eléctrico haciendo puente con la bornera de fase de carga, donde se encuentra conectada la acometida de carga de la vivienda; que, para la fecha en que fue documentada dicha condición, no deja lugar a duda de la condición irregular de la cual se proveía de energía el inmueble [...]”

Por otra parte, en cuanto a lo expuesto por el señor -, el CAU señaló lo siguiente:

“[...] Para este caso en particular, la sociedad CAESS presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular, relacionada con la instalación de un conductor eléctrico de cobre haciendo puente entre las borneras del medidor instalado en el suministro de energía eléctrica, tal como se puede observar en la fotografía n.º 2; por lo que el equipo de medición no estuvo registrando correctamente la energía demandada en el suministro. Por consiguiente, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida pero que no fue facturada.

Es importante aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es el usuario el responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos y las declaraciones presentadas por el señor - no desvirtúan las pruebas presentadas por la empresa distribuidora asociadas con la existencia de la condición irregular, relacionada con la conexión de un conductor eléctrico entre la bornera de entrada y salida del equipo de medición, lo cual afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro con NIC -.

Por otra parte, con respecto a la inconformidad por el incremento en los consumos registrados posterior al cambio del equipo de medición, el CAU solicitó a la sociedad CAESS realizar las pruebas de verificación del medidor instalado en el suministro; las pruebas antes mencionadas se ejecutan para determinar que se cumpla con lo establecido en las normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica.

En atención al requerimiento del CAU, el 16 de mayo de 2024 se ejecutó la comprobación antes indicada y los resultados de esta muestran que el medidor registra en promedio el 99.68 % de la energía que se consume en la



vivienda, cumpliendo así con el rango de exactitud permitido del 98 al 102 % establecido en la normativa antes citada. Por lo tanto, se concluye que el nuevo medidor instalado en el suministro se encuentra registrando la energía demandada en la vivienda de manera correcta, y que el aumento en el consumo facturado posterior al cambio del medidor se debe a que la condición irregular fue corregida. [...]"

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0209-CAU-24 que existió una condición irregular relacionada a la alteración del bloque terminal (bornera) del equipo de medición número - mediante la instalación de puente eléctrico entre la entrada y salida de dicho equipo, 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 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 validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base a las lecturas de consumo por un periodo de 8 días, debido a que no es conforme con los lineamientos establecidos en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registros mensuales de consumo, utilizando los criterios siguientes:

- El historial reciente de registros correctos correspondientes a los meses de mayo a julio de este año.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del once de octubre del dos mil veintitrés al ocho de abril del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CIENTO DOCE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.73) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3.85) en concepto de intereses en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

En vista que el señor - canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) 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.

2.1.3. Respetto de los argumentos planteados por el usuario

- **Sobre la inspección del personal de la distribuidora al inmueble**

Debe indicarse que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

(...) 4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.



4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. (...)

Asimismo, las inspecciones técnicas de la distribuidora al suministro se encuentran reguladas en el artículo 13 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. para el año dos mil veintitrés, estableciendo lo siguiente:

[...] El Distribuidor podrá efectuar inspecciones del equipo de medición en días y horas hábiles, que comprenden de lunes a sábado entre las 7:30 y 19:00 horas, excepto para suministros cuya actividad económica sea nocturna, en cuyo caso el personal del Distribuidor podrá ingresar en dicho horario. Para estos efectos, el usuario final podrá a su entera voluntad y responsabilidad, permitir el acceso al personal que el Distribuidor designe, debidamente identificado. En el caso que el Distribuidor notifique al usuario que inspeccionará, sustituirá o dará mantenimiento a su equipo de medición y éste niegue el acceso, el Distribuidor podrá desconectar el servicio. En casos especiales, el Distribuidor deberá coordinar con el usuario final la ejecución de esta actividad en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo.

Sin embargo, cuando el Distribuidor necesite revisar las instalaciones internas del usuario final, o realizar toma de censos de carga, previo a ingresar, deberá obtener el consentimiento del usuario final y presentarle a éste la orden de trabajo. A costo del usuario final, la revisión podrá ser realizada con el acompañamiento de un ingeniero electricista o un electricista debidamente autorizado [...]

Con base en dichas disposiciones es preciso indicar que la distribuidora cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, debe efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico.

En apego a lo expuesto, la distribuidora tiene la obligación de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora que es quien tiene el recurso humano y conocimientos técnicos para investigar debidamente cuando detecte una condición irregular; y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario pues un cobro de energía no registrada únicamente procederá si la distribuidora realizó la investigación y recopiló las pruebas de la forma en que está indicado en las normativa del sectorial.

Con fundamento en lo expuesto, debe reiterarse que el análisis efectuado por el CAU es integral pues se recopila toda la información pertinente del caso, en ese sentido, en la tramitación del presente procedimiento la comprobación de la condición irregular no se basó únicamente en la información remitida por la empresa distribuidora, sino que se realizaron los análisis necesarios a la información presentada por el usuario, inspección in situ, fotografías, históricos de consumo, entre otros.

En este caso, el CAU al analizar las pruebas recopiladas constató que había existido una instalación de puente eléctrico en los terminales de entrada y salida del equipo de medición, por lo que no se registraba el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

Al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario 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.

- **Respecto a las valoraciones de las pruebas por el CAU**

Debe indicarse al usuario que las actuaciones de esta entidad reguladora se encuentran legitimadas y regidas por el principio de verdad material determinado en el artículo 3 numeral 8 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el cual es definido de la forma siguiente:



Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.

Por lo tanto, el resultado contenido en el informe técnico N.º IT-0209-CAU-24 deriva del estudio técnico del personal de esta Superintendencia y se ha basado en los datos reales y verificables obtenidos, el cual no se limita únicamente a los hechos, argumentos y pretensiones expuestas por el usuario y la distribuidora, sino que son un análisis integral para detectar e identificar durante el procedimiento, si existieron condiciones en el servicio eléctrico que afectaron la precisión y exactitud que registra el equipo de medición respecto a la energía consumida cada mes en la vivienda.

De tal forma que si se identifican situación que no cumplen la normativa sectorial, las pruebas que no sean conducentes serían excluidas del análisis para dictaminar la pertinencia del cobro en concepto de condición irregular en el servicio eléctrico.

Bajo el contexto anterior, el CAU determinó que los argumentos y las declaraciones presentadas por el señor - no desvirtúan las pruebas aportadas por la empresa distribuidora vinculadas con la existencia de la condición irregular, en las cuales se pudo comprobar fehacientemente la conexión de un puente eléctrico entre la bornera de entrada y salida del equipo de medición, lo cual afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro con NIC -.

La afectación en el registro de consumo del suministro NIC -, fue confirmada por esta Superintendencia mediante:

1. El argumento del usuario que: "se mantienen los mismos aparatos electrónicos desde hace años".
2. La verificación de la cantidad de equipos eléctricos encontrados en la vivienda, por parte del CAU, equivalente a un consumo mensual promedio de 117 kWh.
3. Al analizar las lecturas de consumo registradas entre enero de 2020 y marzo de 2024 equivalentes a un promedio mensual de 28 kWh, se observa que dichas lecturas son incongruentes respecto a la cantidad de aparatos eléctricos que el usuario manifiesta utiliza desde hace años en la vivienda.
4. Asimismo, el medidor instalado desde abril de 2024 en el servicio eléctrico funciona con una precisión de registro del 99.68%, es decir, dentro de los parámetros de precisión determinados en las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución eléctrica.
5. Lo anterior se confirma que las lecturas de consumo mensual registradas después del mes de abril de este año, fecha que se corrigió la condición irregular, que ascienden a un promedio de 118 kWh, son congruentes y correctas respecto a la cantidad de aparatos eléctricos que el usuario posee en la vivienda y manifiesta poseer desde hace años.

En ese orden, el argumento del señor - que las pruebas fotográficas valoradas por esta Superintendencia fueron alteradas o modificadas por la distribuidora, es meramente especulativo y carente de todo sustento legal y técnico, en razón que no aportó ninguna que prueba técnica que permita verificar lo expresado.

Por lo cual es pertinente confirmar el hallazgo de la condición irregular en el suministro NIC - y la afectación en los registros de consumo del servicio eléctrico en el periodo comprendido entre los días 11 de octubre de 2023 y 8 de abril de presente año.

2.2. Análisis legal



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

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

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

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

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



En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 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-0209-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 - se comprobó una condición irregular consistente en la alteración de los bornes del equipo de medición N.º -.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DOCE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.73) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3.85) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2024.

En vista que el señor - canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) 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.

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-0209-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 una manipulación del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada.
- b) Determinar que la sociedad la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO DOCE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 112.73) IVA incluido, en



concepto de energía no registrada, y el monto de TRES 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3.85) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2024.

En vista que el usuario canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar al señor - la cantidad de VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) IVA e intereses incluidos, en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente