



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0831-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las diez horas con diez minutos del día veintisiete de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintiséis de junio del presente año, el señor --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 246.66) 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-0526-2024-CAU de fecha quince de julio del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veinticinco de julio de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce de agosto del mismo año.

El día doce de agosto de este año, el señor ---, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0484-CAU-24 de fecha dieciséis de agosto 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-0609-2024-CAU de fecha veintidós de agosto 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 treinta de agosto del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintisiete de septiembre de este año.

El día uno de septiembre de este año, el usuario remitió un escrito indicando lo siguiente:

(...)

1. El pasado 26 de junio del presente año, presente reclamo en contra de la distribuidora AES CLESA y Cia. S. en C. de C.V. (en adelante la distribuidora) por el cobro irregular de US\$246.66 IVA incluido, sin ninguna justificación presentada a mi persona.
2. El día 19 de julio de 2024, me presente a pagar la factura (adjunta a esta carta) correspondiente a julio/24, por un monto de US\$260.75 IVA incluido, en el que se incluía también el pago irregular citado en numeral uno anterior. Dicho pago lo realice en vista de que en atención al cliente de la distribuidora se me instruyo expresamente que en caso no la pague iban a proceder a SUSPENDER EL SERVICIO PUBLICO a mi persona. Es decir la distribuidora ya tienen un cobro por adelantado sin que haya una resolución del presente caso.
3. El día 25 de julio de 2024, recibí el acuerdo No. E-0526-2024-CAU, en el que se acuerda -entre otras cosas- que la distribuidora se abstenga de cobrar la cantidad de US\$246.66 IVA incluido, debiendo cobrar los montos asociados al consumo únicamente vinculado al ciclo de facturación mensual que corresponda. Cabe mencionar de manera subrayada que la distribuidora no ha cumplido este acuerdo en mención, además sigue cobrando de manera injustificada otros cobros de intereses moratorios por un valor de US\$18.23. Se adjunta factura de agosto/24 para confirmar dichos cobros excesivos e injustificados.
4. ALEGATOS FINALES:

Mi alegato final es consistente con el historial de consumo de energía eléctrica, dicha prueba es SIMPLE y CLARA, con esto puedo demostrar que el consumo histórico no ha sido elevado desde que la distribuidora supone el registro de energía irregular. Siendo la demanda consecuente en el último semestre con un promedio de 38kWh/mes. Refiérase en la siguiente figura el historial de consumo

Mes	kWh
Marzo	50
Abril	47
Mayo	28
Junio	33
Julio	34
Agosto	37
Promedio	38

Tabla1. Historial de consumo. Fuente facturas emitidas por la distribuidora



De manera grafica es como sigue:

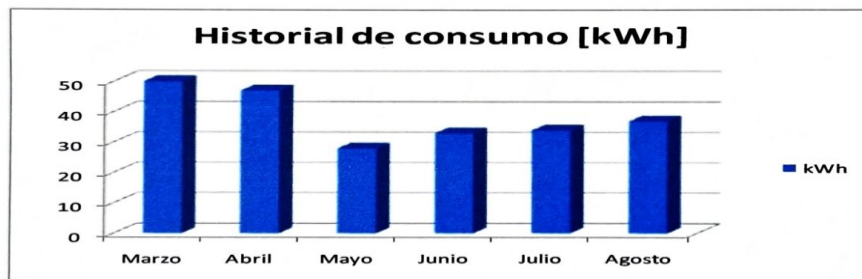


Figura 1. Histórico del último semestre de consumo de energía

Por otra parte en la siguiente tabla se detalla el censo de carga de la vivienda:

Carga	Cantidad	Consumo en kWh/mes
Focos led	7	5.48
TV	1	4.8
Refrigeradora 8pies	1	18.25
Total consumo		28.53

Tabla 2. Censo de carga

Es importante recalcar que la carga característica de esta vivienda se corresponde a un servicio rural de densidad de carga baja, además, la particularidad de esta vivienda es de un estrato intensamente bajo en su consumo, es decir su factor de carga fácilmente es menor que 0.4. El valor promedio censado es de 28.5KWh en el mes, una estimación que es consistente con el promedio de consumo real facturado. (...)

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

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0261-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 existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes imágenes mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en "línea adicional fuera de medición a 120 voltios"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en la imagen n.º 1 se evidencia de forma contundente que existía una línea adicional a 120 voltios fuera de medición conectada en la acometida del suministro.



En razón con lo anterior, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con la información obtenida mediante inspección técnica realizada por el personal del CAU al suministro en referencia el 19 de septiembre de 2024, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una residencia. (...)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1, 2 y 3.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la fase fuera de medición en el interior del inmueble, sí pudo comprobar su uso mediante las mediciones instantáneas de corriente. [...]"

Argumentos del usuario:

[...] el usuario comenta que presentó respectivamente reclamo ante la empresa distribuidora por el cobro y de proporcionar al CAU el comprobante de pago de dicho cobro, se estableció que el usuario no proporcionó a esta Superintendencia dicha información, incluso revisando la información del reclamo inicial ingresado por el usuario en el Sistema de Denuncias de la SIGET el 17 de junio de 2024, identificado como ER-1526-24, aclarando que los únicos documentos ingresados al sistema fue copia del DUI y el documento de cobro corresponde al mes de junio de 2024 por un monto de \$6.92 y no por los \$246.66; sin embargo, el CAU a través de las respectivas gestiones realizadas recopiló dicha información para realizar el estudio correspondiente.

(...) es pertinente aclarar que el acuerdo N.º E-0526-2024-CAU al cual hace mención el usuario le fue notificado el **25 de julio de 2024** y el usuario realizó el pago de la energía no registrada en fecha **12 de julio de 2024**, es decir, que el usuario canceló la cantidad solicitada por la empresa distribuidora antes de recibir dicho acuerdo, en el cual en el literal c) se establece *"Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía. S. en C. de C.V. que hasta que esta Superintendencia emita un pronunciamiento final, se abstenga de cobrar la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 246.66) IVA incluido, debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda"*. Sin embargo, el CAU realizará un estudio de las cantidades calculadas, facturadas y canceladas en el servicio.

Para el caso del argumento 4 contenido en ALEGATOS FINALES, se establece que el hecho que los consumos se mantengan en un promedio por debajo de lo establecido por la empresa distribuidora, no es una condición determinante para eximir de pago al usuario; asimismo, se trae a cuenta que el hecho que no se haya registrado un alza en los consumos, luego de la corrección de la condición irregular, a experiencia del CAU, se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica del usuario cuando en el suministro se comienza a medir la totalidad de la energía.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por el señor --- no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro bajo análisis. [...]

Recálculo efectuado por el CAU:

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

- El **censo de carga instalada** en el inmueble del suministro con **NIC ---**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **88 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 17 de noviembre de 2023 al 15 de mayo de 2024.
- En el periodo de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **287 kWh**.



Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponden a un consumo de **248 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **sesenta 30/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 60.30), IVA incluido.** (...)

Dictamen:

[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC ---**, que consistía en línea adicional fuera de medición a 120 voltios, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **doscientos cuarenta y seis 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 246.66), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **948 kWh**, asociado al período comprendido entre el 17 de noviembre de 2023 al 15 de mayo de 2024.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **sesenta 30/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 60.30), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **248 kWh**, correspondiente al período antes citado. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 2.05** en concepto de intereses por la ENR debido a la condición irregular, lo que asciende a la cantidad de **(USD 62.35), IVA incluido**, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el quinquenio del 2023 - 2027. (...)
- d. El señor --- ya canceló la cantidad de **doscientos cuarenta y seis 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 246.66), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada, por lo que la sociedad AES CLESA deberá reintegrar al usuario la cantidad de **ciento ochenta y cuatro 31/100 (184.31), IVA incluido**, más los intereses por cobro en exceso por la cantidad de **USD 6.97**, lo que asciende a la cantidad total de **(USD 191.28), IVA incluido**, según lo establecido en el Art. 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al quinquenio 2023-2027. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0609-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0261-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 al usuario y a la distribuidora los días veintiocho y treinta de octubre de este año, respectivamente; por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días once y trece de noviembre del mismo año.

El día cuatro de noviembre del presente año, el usuario presentó un escrito indicando su conformidad con el informe N.º IT-0261-CAU-24.

El día doce de noviembre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

(...) mi representada manifiesta que se anexa informe técnico donde mantenemos el cobro por la cantidad de **DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 246.66) IVA incluido** el cual es procedente (...)

B. SENTENCIA



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

1. MARCO LEGAL

1.A. Ley de Creación de la SIGET

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

1.B. Ley General de Electricidad

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

1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los



procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

2. ANÁLISIS

2.1 Análisis Técnico

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC ---

El CAU en el informe técnico N.º IT-0261-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en la imagen n.º 1 se evidencia de forma contundente que existía una línea adicional a 120 voltios fuera de medición conectada en la acometida del suministro. (...)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1, 2 y 3.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la fase fuera de medición en el interior del inmueble, sí pudo comprobar su uso mediante las mediciones instantáneas de corriente. [...]"

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

[...] el usuario comenta que presentó respectivamente reclamo ante la empresa distribuidora por el cobro y de proporcionar al CAU el comprobante de pago de dicho cobro, se estableció que el usuario no proporcionó a esta Superintendencia dicha información, incluso revisando la información del reclamo inicial ingresado por el usuario en el Sistema de Denuncias de la SIGET el 17 de junio de 2024, identificado como ER-1526-24, aclarando que los únicos documentos ingresados al sistema fue copia del DUI y el documento de cobro corresponde al mes de junio de 2024 por un monto de \$6.92 y no por los \$246.66; sin embargo, el CAU a través de las respectivas gestiones realizadas recopiló dicha información para realizar el estudio correspondiente.

(...) es pertinente aclarar que el acuerdo N.º E-0526-2024-CAU al cual hace mención el usuario le fue notificado el 25 de julio de 2024 y el usuario realizó el pago de la energía no registrada en fecha 12 de julio de 2024, es decir, que el usuario canceló la cantidad solicitada por la empresa distribuidora antes de recibir dicho acuerdo, en el cual en el literal c) se establece *"Instruir a la sociedad AES CLESA y Cia., S. en C. de C.V. que hasta que esta Superintendencia emita un pronunciamiento final, se abstenga de cobrar la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 246.66) IVA incluido, debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda"*. Sin embargo, el CAU realizará un estudio de las cantidades calculadas, facturadas y canceladas en el servicio.

Para el caso del argumento 4 contenido en ALEGATOS FINALES, se establece que el hecho que los consumos se mantengan en un promedio por debajo de lo establecido por la empresa distribuidora, no es una condición determinante para eximir de pago al usuario; asimismo, se trae a cuenta que el hecho que no se haya registrado un alza en los consumos, luego de la corrección de la condición irregular, a experiencia del CAU, se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica del usuario cuando en el suministro se comienza a medir la totalidad de la energía.



En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por el señor --- no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro bajo análisis. [...]

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0261-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea adicional fuera de medición desde la acometida eléctrica, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

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

(...) se advierte que el consumo promedio mensual obtenido mediante un proyectado de consumo a partir de una lectura de corriente instantánea por un valor de **4.39 amperios** por un período de **10 horas diarias** no es representativo del consumo real del inmueble, por lo que debe ajustarse utilizando parámetros más acordes con el tipo de cargas instaladas en los inmuebles residenciales.

Además, en el cálculo de la empresa distribuidora se observa que ésta utilizó una cantidad de horas uso diarias que se encuentra alejada de la naturaleza del inmueble, estableciendo que para su cálculo utilizó un consumo de **158 kWh** valor que es mayor al establecido mediante el censo realizado por ésta. (...)

Por otra parte, al verificar los registros de consumo en la gráfica n.º 1, es de hacer notar que posterior a la normalización del suministro, no se observa un aumento en los consumos que a experiencia del CAU, se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica del usuario cuando en el suministro se comienza a medir la totalidad de la energía, por lo que, el historial de consumo no muestra un valor representativo de la condición para la determinación de la cantidad de energía que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora.

Por ello, el CAU concluye que es más precisa la representación de los consumos obtenidos del censo de carga instalada en el inmueble realizado por el personal del CAU, pues toma en consideración toda la carga que estaba disponible en las instalaciones eléctricas internas incluyendo los reportados por la empresa distribuidora.

Ahora bien, es preciso traer a cuenta que el artículo 5.2, literal i), del procedimiento contenido en el acuerdo **N.º 283-E-2011**, define que en caso de no ser satisfactorios los otros métodos descritos en el referido procedimiento, el importe de la energía no registrada podrá ser calculado con base en el **censo de carga instalada**, el cual deberá representar una estimación aproximada del consumo real del suministro, obteniendo con ello valores de consumo fiables, por lo que se establece que para el presente caso es el más representativo de la condición, siempre y cuando esté ajustado a parámetros reales de los equipos evidenciados en campo.(...)

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

- El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 88 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del diecisiete de noviembre del año dos mil veintitrés al quince de mayo de este año.



- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 287 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 60.30) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.05) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista que el señor ---, canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de CIENTO NOVENTA Y UNO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 191.28) 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.

2.1.3. Alegatos presentados por la distribuidora referentes al informe técnico

Respecto a los alegatos finales expuestos por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., se indica lo siguiente:

- Se comprobó la existencia de una condición irregular, sin embargo, el CAU determinó que el cobro efectuado era excesivo.
- Respecto al comportamiento de los consumos posteriores a la corrección irregular, debe señalarse que fue abordado por el CAU en el informe técnico N.º IT-0261-CAU-24, en el cual se determinó que el método del censo de carga era el más idóneo para el cálculo de la energía no registrada, pues es más preciso considerar toda la carga eléctrica del inmueble, ya que el usuario podría haber variado el uso de algunos aparatos después de haberse corregido la irregularidad en el servicio eléctrico.
- Respecto del consumo promedio mensual obtenido por la distribuidora mediante un proyectado de consumo a partir de lecturas instantáneas de corriente por un valor de 4.39 amperios por un período de 10 horas diarias no es representativo del consumo real del inmueble, por lo que debe ajustarse utilizando parámetros más acordes con el tipo de cargas instaladas en el inmueble.
- La empresa distribuidora no ha presentado elementos técnicos adicionales que respalden el cálculo efectuado con la medición de corriente instantánea.

En consecuencia, se mantiene la posición respecto a que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe cobrar la cantidad de SESENTA 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 60.30) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más el monto de DOS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.05) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0261-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 una conexión de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 60.30) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.05) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista que el señor ---, canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de CIENTO NOVENTA Y UNO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 191.28) 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.



5. CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS

De conformidad al artículo 81 de la Ley de Procedimientos Administrativos, los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles. En ese sentido, la SIGET por medio de acuerdo N.º 110-2024-ADM, estableció el horario especial laboral, para compensar el período vacacional comprendido entre los días 23 de diciembre de 2024 y 2 de enero de 2025; de la forma siguiente:

- Los días sábados 23 y 30 de noviembre de este año de 8:00 am a 12:00 pm.
- Los días comprendidos del lunes 25 al jueves 28 de noviembre del presente año de 7:30 am a 5:30 pm.
- Los días comprendidos del lunes 2 de diciembre al jueves 5 de diciembre de este año de 7:30 am a 5:30 pm.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo. Para efectos del cómputo de plazos de los administrados, el horario especial cuenta únicamente para presentación de escritos, y no para que sean considerados dentro de los plazos de los procedimientos, pues estos se contarán sin tomar en cuenta el horario extendido.

POR TANTO, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0261-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 línea eléctrica adicional fuera de medición que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SESENTA 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 60.30) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.05) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista que el usuario canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al señor --- lo pagado en exceso por la cantidad de CIENTO NOVENTA Y UNO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 191.28) IVA e intereses incluidos, debiendo remitir la documentación de respaldo correspondiente.

- c) Informar a la parte que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
 - Los días sábados 23 y 30 de noviembre de este año de 8:00 am a 12:00 pm.
 - Los días comprendidos del lunes 25 al jueves 28 de noviembre del presente año de 7:30 am a 5:30 pm.
 - Los días comprendidos del lunes 2 de diciembre al jueves 5 de diciembre de este año de 7:30 am a 5:30 pm.



Para efectos del cómputo de plazos de los administrados, el horario especial cuenta únicamente para presentación de escritos, y no para que sean considerados dentro de los plazos de los procedimientos, pues estos se contarán sin tomar en cuenta el horario extendido.

- d) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente

