



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0841-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las diez horas con diez minutos del día tres de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día tres de julio del presente año, el señor --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido a la presunta existencia de dos condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC ---.

Los cobros y el periodo de recuperación son los siguientes;

1. La cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 476.46) IVA incluido, por el periodo del veinticuatro de agosto de dos mil veintitres al veinte de febrero de dos mil veinticuatro; y
2. La cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.44) IVA incluido, por el periodo del veintiuno de febrero al cinco de junio de dos mil veinticuatro.

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-0529-2024-CAU de fecha quince de julio de este año, se 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 acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veinticinco de julio del presente 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 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-0478-CAU-24 de fecha doce 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-0603-2024-CAU de fecha veinte de agosto 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 existieron o no las condiciones 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 treinta de agosto de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día veintisiete de septiembre del mismo año.

El dos de septiembre de este año, el usuario remitió un escrito indicando que el equipo de aire acondicionado no funciona desde hace 4 años y solicitó le sea exonerado el cobro en concepto de energía no registrada.

El día nueve de septiembre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veinticinco de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0263-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 en el suministro:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, obtenida de las inspecciones técnicas realizadas por ésta al suministro el 20 de febrero y el 5 de junio de 2024, se han extraído las siguientes fotografías 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 para ambas condiciones en "línea adicional fuera de medición"; condiciones que, según la empresa distribuidora, impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

Para la condición irregular n.º 1:

Fue detectada por la sociedad AES CLESA el 20 de febrero de 2024; al respecto, la empresa distribuidora mediante la siguiente imagen n.º 1, señala el estado del medidor, el agujero por donde la línea fuera de medición entraba al tubo galvanizado de 4" de diámetro y que se dirigía por dentro a la parte de abajo de éste, así como también la corriente eléctrica instantánea de 8.28 amperios medida en la línea fuera de medición.



Asimismo, la empresa distribuidora mediante la imagen n.º 2, compuesta por siete capturas de pantalla del video presentando por ésta, muestra claramente la trayectoria de la línea fuera de medición que sale de la parte inferior del tubo galvanizado de 4" de diámetro hasta una de las viviendas del lugar, aclarando que dicho tubo sirve como soporte de la red de distribución en baja tensión de la zona, el cual se encuentra instalado en la propiedad del señor ---.

Para la condición irregular n.º 2:

Fue detectada por la sociedad AES CLESA el 5 de junio de 2024; al respecto, la empresa distribuidora mediante la siguiente imagen n.º 3, señala el estado del medidor, el agujero por donde la línea fuera de medición entraba al tubo galvanizado de 4" de diámetro (mismo agujero de la primera condición) y que se dirigía por dentro a la parte de abajo de éste, así como también, la corriente eléctrica instantánea de 9.26 amperios medida en la línea fuera de medición. Para esta condición, la empresa no argumenta sobre la trayectoria de la línea fuera de medición.

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora referentes a las condiciones encontradas al momento de las inspecciones efectuadas por parte de la sociedad AES CLESA, así como las presentadas posteriormente por el usuario, las cuales fueron comparadas con las recopiladas durante la inspección técnica realizada por el personal del CAU al suministro en referencia el 14 de octubre de 2024. Además, durante la inspección se encontró el equipo de medición n.º --- con una lectura de **7,223 kWh**, observándose que el medidor se encuentra funcionando correctamente.

Sobre este punto, es importante mencionar que la sociedad AES CLESA para ambas condiciones argumenta que la línea adicional fuera de medición se conectaba desde la red de distribución en baja tensión, soportada por el tubo galvanizado de 4" de diámetro instalado en la propiedad del señor ---, la cual bajaba por el interior del tubo y se dirigía hacia el interior de la vivienda del usuario; sin embargo, las imágenes no muestran de manera fehacientemente que el conductor ingresara a la vivienda del señor ---, sino que ésta ingresa a otra vivienda, además, la empresa distribuidora no determinó la carga que estaba siendo abastecida por esta línea, tanto en la condición detectada el 20 de febrero de 2024, como la del 5 de junio del mismo año.

Tomando en consideración la siguiente fotografía presentada por la sociedad AES CLESA, la cual detalla el costado Este del inmueble propiedad del señor --- y de la propiedad de un tercero, se advierte que la línea fuera de medición mencionada por la empresa distribuidora, ingresaba hacia el interior de un inmueble que no tiene relación con el usuario; determinándose que esta sociedad recopiló la información que establece que la trayectoria de la línea fuera de medición se dirigía a la casa de un tercero. Por tanto, de conformidad a la información a la que se tuvo acceso, se determina que dicha condición no es imputable al usuario.

Además, durante la inspección realizada por el personal del CAU, no se encontró evidencia del conductor utilizado para la supuesta línea directa fuera de medición, pero si se encontró vestigios de los agujeros en el tubo galvanizado de 4" de diámetro, utilizado para soportar la red de distribución en baja tensión y alumbrado público de la zona, el cual se encuentra instalado en la propiedad del señor ---.

Con base en lo establecido anteriormente, se determinó que la empresa distribuidora presentó evidencias de un punto de conexión de un conductor eléctrico conectado a la red de distribución, asimismo, ésta presentó evidencias de la trayectoria del conductor eléctrico fuera de medición el cual se dirigía al interior de otro inmueble propiedad de un tercero, por medio de una canalización en tecno ducto de color anaranjado y posteriormente se cambia a poliducto negro, hasta llegar a la pared por donde ingresaba a la vivienda de un tercero, la cual no tiene relación alguna con la vivienda del señor ---. Como se puede observar en la captura de pantalla del Google Maps.

Por otra parte, durante la inspección realizada por el personal del CAU al lugar del suministro, atendió la señora - -- --- Vivas hija del señor --- en vista que el inmueble permanece solo, a raíz de esta situación ella argumento que visita el lugar esporádicamente durante el día, donde hace uso únicamente del ventilador, televisor, lavadora (lava solo la ropa de cama de la vivienda) y equipo de sonido, procediendo conjuntamente a realizar el censo de carga eléctrica instalada en el inmueble (...)

Como resultado del levantamiento del censo de carga eléctrica detallada en la tabla n.º 1, se calculó el consumo mensual estimado que corresponde a **15 kWh**, el cual se realizó tomando en consideración la cantidad de equipos eléctricos encontrados en el inmueble, las horas de uso promedio de éstos y las características eléctricas (potencia) determinadas por el fabricante de los equipos eléctricos, estableciendo que dicho consumo puede variar de acuerdo con el uso que cada uno de los usuarios dé a los artefactos eléctricos; sin embargo, éste constituye un dato de referencia para el estudio objeto del presente reclamo, sobre el aire acondicionado de ventana que la empresa distribuidora menciona, se constató que éste se encuentra desconectado y no está en uso por encontrarse dañado, usuario no lo retira de la ventana debido a que quedaría un hueco.

En relación con la disminución del consumo en el suministro identificado con el **NIC ---**, se debe a que la vivienda desde el fallecimiento de la señora ---, esposa del señor --- en el mes de agosto de 2022, la vivienda es habitada eventualmente, dado que él se encuentra laborando fuera del país, razón por lo cual los consumos son bajos, asimismo la señora ---, manifestó que ella llega a la vivienda hacer limpieza una vez por semana.

Tomando en consideración el consumo mensual estimado mencionado en el apartado anterior que corresponde a **15 kWh** y el consumo promedio facturado por la empresa distribuidora en el período de octubre de 2022 a octubre de 2024, el cual corresponde a **11 kWh**, se establece que no existe una diferencia considerable entre éstos; además, de conformidad al histórico de consumos mostrado en la gráfica n.º 1, se establece que éstos se mantienen estables antes y después de la corrección de la presunta condición irregular.

Con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existieran dos condiciones irregulares imputable al señor --- en los períodos del 24 de agosto de 2023 al 20 de febrero de 2024 y del 21 de febrero al 5 de junio de 2024.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que las condiciones descritas por la sociedad AES CLESA que, según su posición se evidencia en las imágenes n.º 1, n.º 2 y n.º 3, provocara una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, lo anterior según el examen realizado por el personal del CAU a las fotografías n.º 1 y 2, a la imagen n.º 4 y al censo de la carga instalada en el inmueble contenido en la tabla n.º 1, así como también la falta de variabilidad en el histórico de consumos mostrado en la gráfica n.º 1.

Por tanto, de conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determina que no son aceptables los montos que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de una energía consumida y no facturada por las dos condiciones irregulares:

Condición irregular n.º 1, por la cantidad de **cuatrocientos setenta y seis 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 476.46), IVA incluido**, equivalente a **1,788 kWh**, asociado al período comprendido entre el 24 de agosto de 2023 al 20 de febrero de 2024.

Condición irregular n.º 2, por la cantidad de **trescientos sesenta y nueve 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 369.44), IVA incluido**, equivalente a **1,400 kWh**, asociado al período comprendido entre el 21 de febrero al 5 de junio de 2024. [...]

Dictamen

"[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existiera dos condiciones irregulares en el suministro identificado con el **NIC ---** que hayan afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b. Por tanto, no son aceptables los montos que la sociedad AES CLESA pretende recuperar por las dos supuestas condiciones irregulares, por la cantidad de **cuatrocientos setenta y seis 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 476.46), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente a **1,788 kWh**, asociado al período comprendido entre el 24 de agosto de 2023 al 20 de febrero de 2024 y por la cantidad de **trescientos sesenta y nueve 44/100 dólares de los Estados**



Unidos de América (USD 369.44), IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada correspondiente a **1,400 kWh**, asociado al periodo comprendido entre el 21 de febrero al 5 de junio de 2024.

- c. El señor --- ya canceló por medio de un plan de pago de 6 cuotas la cantidad de **cuatrocientos setenta y seis 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 476.46), IVA incluido**, en concepto de una supuesta energía consumida y no facturada, por lo que la sociedad AES CLESA deberá reintegrar al usuario dicha cantidad, asimismo, la ésta deberá de pagar la cantidad de **USD 26.65** en concepto de intereses por la cancelación del ENR cobrado indebidamente, 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-0603-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0263-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 treinta de octubre del presente año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día trece de noviembre del mismo año.

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

(...) mi representada manifiesta que anexa informe técnico donde mantenemos el cobro por las cantidades de CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 476.46) IVA incluido y por TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.44) IVA incluido las cuales son procedentes (...)

Por su parte, el usuario 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 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.

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. Condiciones encontradas en el suministro identificado con el NIC ---

El CAU en el informe técnico N.º IT-0263-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] es importante mencionar que la sociedad AES CLESA para ambas condiciones argumenta que la línea adicional fuera de medición se conectaba desde la red de distribución en baja tensión, soportada por el tubo galvanizado de 4" de diámetro instalado en la propiedad del señor ---, la cual bajaba por el interior del tubo y se dirigía hacia el interior de la vivienda del usuario; sin embargo, las imágenes no muestran de manera fehacientemente que el conductor ingresara a la vivienda del señor ---, sino que ésta ingresa a otra vivienda, además, la empresa distribuidora no determinó la carga que estaba siendo abastecida por esta línea, tanto en la condición detectada el 20 de febrero de 2024, como la del 5 de junio del mismo año.

Tomando en consideración la siguiente fotografía presentada por la sociedad AES CLESA, la cual detalla el costado Este del inmueble propiedad del señor --- y de la propiedad de un tercero, se advierte que la línea fuera de medición mencionada por la empresa distribuidora, ingresaba hacia el interior de un inmueble que no tiene relación con el usuario; determinándose que esta sociedad recopiló la información que establece que la trayectoria de la línea fuera de medición se dirigía a la casa de un tercero. Por tanto, de conformidad a la información a la que se tuvo acceso, se determina que dicha condición no es imputable al usuario. (...)

Con base en lo establecido anteriormente, se determinó que la empresa distribuidora presentó evidencias de un punto de conexión de un conductor eléctrico conectado a la red de distribución, asimismo, ésta presentó evidencias de la trayectoria del conductor eléctrico fuera de medición el cual se dirigía al interior de otro inmueble propiedad de un tercero, por medio de una canalización en tecno ducto de color anaranjado y posteriormente se cambia a poliducto negro, hasta llegar a la pared por donde ingresaba a la vivienda de un tercero, la cual no tiene relación alguna con la vivienda del señor ---. (...)

Con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existieran dos condiciones irregulares imputable al señor --- en los periodos del 24 de agosto de 2023 al 20 de febrero de 2024 y del 21 de febrero al 5 de junio de 2024.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que las condición descrita por la sociedad AES CLESA que, según su posición se evidencia en las imágenes n.º 1, n.º 2 y n.º 3, provocara una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, lo anterior según el examen realizado por el personal del CAU a las fotografías n.º 1 y 2, a la imagen n.º 4 y al censo de la carga instalada en el inmueble contenido en la tabla n.º 1, así como también la falta de variabilidad en el histórico de consumos mostrado en la gráfica n.º 1.

Por tanto, de conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determina que no son aceptables los montos que la sociedad AES CLESA pretende recuperar en concepto de una energía consumida y no facturada por las dos condiciones irregulares [...]"

En cuanto a los argumentos del señor --- cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0263-CAU-24 que la distribuidora no comprobó la existencia de dos condiciones irregulares atribuibles al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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

Al no haberse comprobado las condiciones irregulares atribuibles al usuario, el CAU concluyó que no están justificados los cobros en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá anular los montos siguientes:

1. La cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 476.46) IVA incluido, por el periodo del veinticuatro de agosto de dos mil veintitrés al veinte de febrero de dos mil veinticuatro; y
2. La cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.44) IVA incluido, por el periodo del veintiuno de febrero al cinco de junio de dos mil veinticuatro.

En vista que el señor ---, canceló una parte de los montos cobrados inicialmente más intereses, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar la cantidad que haya cancelado al usuario más los intereses de conformidad a lo establecido en el 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:

- El CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir las presuntas condiciones irregulares, destacándose en las fotografías y video no se observa la trayectoria de la supuesta línea adicional hacia la propiedad vinculada al servicio con NIC ---, ingresaba al inmueble propiedad del señor ---. Asimismo, respecto a la condición detectada el 5 de junio de 2024 la distribuidora no comprobó la trayectoria de la presunta línea fuera de medición.
- En el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se define una línea adicional de la forma siguiente:

"Es una instalación no autorizada por la empresa distribuidora, la cual origina que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo correcto de la energía y puede o no estar a la vista de la inspección; sin embargo, al tomar la prueba de lectura de la corriente eléctrica entre el cable de servicio que alimenta al suministro del usuario final y los terminales de salida después del medidor eléctrico indican una diferencia de lecturas, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular."

Al respecto, la empresa distribuidora en la primera condición no comprobó que la conexión irregular abastecía el inmueble que posee el suministro con NIC --- y en la segunda, no determinó y aportó prueba que permita determinar la trayectoria de la presunta línea fuera de medición, por lo cual, no aportó prueba técnica que permita verificar la existencia de condiciones irregulares atribuibles al usuario.

- La distribuidora no presentó prueba técnica que permita verificar el argumento que disminuyeron los consumos en el suministro, debido a que el usuario dejó de utilizar equipos eléctricos que recibían energía por medio una línea fuera de medición

Con fundamento en los hechos mencionados, se mantiene que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe anular: los montos siguientes:



1. La cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 476.46) IVA incluido, por el periodo del veinticuatro de agosto de dos mil veintitrés al veinte de febrero de dos mil veinticuatro; y
2. La cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.44) IVA incluido, por el periodo del veintiuno de febrero al cinco de junio de dos mil veinticuatro.

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 tanto el usuario como distribuidora, 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.
- En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
- Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. argumentó la existencia de una conexión de una línea directa, afectando el registro de energía;

sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que la manipulación del suministro por parte del usuario.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.º IT-0263-CAU-24 que no existió una condición irregular en el suministro y por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0263-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobaron las dos condiciones irregulares atribuibles al usuario.

Por lo tanto, deben declararse improcedente los cobros siguientes:

1. La cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 476.46) IVA incluido, por el periodo del veinticuatro de agosto de dos mil veintitrés al veinte de febrero de dos mil veinticuatro; y
2. La cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.44) IVA incluido, por el periodo del veintiuno de febrero al cinco de junio de dos mil veinticuatro.

En vista que el señor ---, canceló una parte de los montos cobrados inicialmente más intereses, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad que haya sido cancelada más los intereses de conformidad con el 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-0263-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC --- no se comprobaron la existencia de dos condiciones irregulares atribuibles al usuario.
- b) Declarar improcedentes los cobros efectuados por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. al señor --- en concepto de energía no registrada, debiendo anular los montos los siguientes:
 1. La cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS 46/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 476.46) IVA incluido, por el periodo del veinticuatro de agosto de dos mil veintitrés al veinte de febrero de dos mil veinticuatro; y
 2. La cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 369.44) IVA incluido, por el periodo del veintiuno de febrero al cinco de junio de dos mil veinticuatro.

En vista que el usuario canceló una parte de los montos cobrados inicialmente más intereses, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad cancelada más los intereses correspondientes.

- c) 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 5:30pm.
 - 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.

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

