



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0866-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las nueve horas con treinta minutos del día dieciséis de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día quince de julio del presente año, el señor --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad TRESCIENTOS TREINTA 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 330.22) 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 NC ---.

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-0562-2024-CAU de fecha veintinueve de julio de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad DELSUR, 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 siete de agosto de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiuno de agosto de este año, el licenciado ---, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que la documentación requerida en el acuerdo N.º E-0562-2024-CAU será remitida al correo electrónico --  
-

Mediante memorando con referencia N.º M-0509-CAU-2024 de fecha veintiséis de agosto de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.º E-0655-2024-CAU de fecha nueve de septiembre 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 NC --- 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 veinticuatro de septiembre del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintidós de octubre de este año.

El día veintiuno de octubre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que ratifica las pruebas previamente remitidas.

El día veintidós del mismo mes y año, el usuario presentó un escrito exponiendo lo siguiente:

"(...) El 22 de mayo del año en curso se presentó a mí negocio personal técnico de Delsur para una inspección rutinaria al --- en la cual se identificó una cámara refrigerante conectada a un tomacorriente que no estaba siendo registrada en el medidor.

Expresado lo anterior expongo a ustedes lo siguiente:

- \* Posterior a la primera inspección, el día 28 de mayo se realizó la instalación de un tomacorriente para conectar la cámara refrigerante y a partir de esa fecha se empezó a registrar el consumo del equipo.
- \* El 12 de junio se presentó el mismo equipo técnico y confirmó que la cámara estaba conectada a un tomacorriente que ya registraba consumo en el medidor
- \* El 20 de junio se recibió notificación de Delsur donde informaba un cobro por un monto de \$ 330.22 de Energía No Registrada por un periodo comprendido del 26/11/2023 al 23/05/2024.
- \* El equipo en cuestión fue adquirido el día 3 de abril, pero fue entregado por la empresa hasta el día 11 del mismo mes.

En base a lo anterior solicito a ustedes de su intervención ya que con fecha 21 de agosto del presente año los señores de Delsur resuelven ajustar el monto cobrado de \$ 330.22 a \$ 150.70 lo cual corresponde a un 54 % de descuento, monto que NO corresponde al periodo de la energía no registrada que son únicamente 48 días.

Quiero recalcar que el censo de carga realizado en el negocio por parte de técnicos de Delsur es incorrecto, ellos hacen mención de una cámara refrigerante, 1 refrigeradora, 1 cafetera y 1 licuadora. Ante lo cual manifiesto a ustedes que NO tengo licuadora y NO tengo refrigeradora.

Ellos hacen mención que la carga instantánea registrada no sé relaciona con los equipos que tenemos, es simplemente porque no estaban en uso todos y en ese momento solo estaba conectaba otra cámara refrigerante, dicha información fue corroborada por el mismo personal que me pidió permiso para tomar fotografías en la inspección realizada.

Ante lo anteriormente mencionado solicito a ustedes a que animen y exhorten a la compañía distribuidora que se abstenga de hacer cobros incorrectos y que realice un nuevo cálculo por los 48 días que el equipo estuvo conectado a un tomacorriente que no registraba el consumo.

Adjunto a este escrito, factura emitida por Del sur donde se aprecia que dicha cámara refrigerante está consumiendo un promedio de \$25 por mes de acuerdo con las gráficas de consumo de tres meses antes y tres meses después que se conectó, consumo que SÍ es real y está muy alejado de los cálculos que ellos han presentado.

Anexo también copia del escrito que se presentó a sucursal El Trébol donde se les solicitó que revisaran el cobro que me parecía abusivo. También incluyo factura emitida por Delsur que sirve como referencia de consumo, también fotografía de los equipos que tengo en el negocio que deberían de ser los mismos que el técnico fotografió en su visita (...)"

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veinte de noviembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0278-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:

[...] El 23 de mayo de 2024, técnicos de la empresa distribuidora DELSUR documentaron que en las instalaciones eléctricas donde se ubica el suministro identificado con el NC ---, se encontró parte de la carga utilizada fuera de medición. La condición encontrada se detalla en el acta de condiciones irregulares levantada por los técnicos de DELSUR.

Observaciones descritas en el acta N.º --- por condición irregular:

“Se encontró que parte de la carga utilizada en el suministro no es registrada por el medidor, por lo que se aplicara energía no registrada.”

Así mismo en el informe técnico de inspección N.º ---, elaborado por DELSUR se detalla lo siguiente:

“Se encontró desvió de energía, parte de la carga no está siendo registrada debido que el local se alimenta desde el tablero del --- y en este hay dos tomacorrientes, de uno de ellos sacan el cuerpo terminal para alimentar el medidor y de las salidas del medidor alimentan la caja térmica, pero para este caso la cámara está conectada en el tomacorriente que no está siendo medido, por lo que la energía que consume no se registra, se debe aplicar ENR y anular toma que no está siendo medido” (...)

Como evidencia de la condición descrita en el acta de condición irregular, la empresa distribuidora muestra fotografías dónde se aprecia que las corrientes instantáneas que pasan por medición no guardan relación con la carga instalada en el suministro pese a que entre las fotografías compartidas no se observa el tomacorriente que se encuentra fuera de medición. Sin embargo, en la inspección realizada en conjunto se logró evidenciar el tomacorriente al cual estaba conectada la carga sin ser medida, tal como se observa en la imagen n.º 6 y 8.

---

Al analizar la evidencia fotográfica y video remitido por la empresa distribuidora DELSUR, esta no muestra de manera clara que el equipo de medición no estuviera registrando el consumo de energía total demandado en el suministro ya que no se muestra el uso del resto de los equipos eléctricos; 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 pudo determinar el tipo o las características de la carga que estaba siendo alimentada por un tomacorriente fuera de medición y que pudo comprobar su uso mediante la inspección técnica realizada en el sitio pese a que no fueron presentadas las pruebas correspondientes, dicha condición se confirmó el día 18 de noviembre de 2024 en la inspección conjunta realizada al suministro; por lo que se concluye que dicha condición estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º ---.

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 DELSUR cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NC --- existió una condición irregular, relacionada con una cámara refrigerante conectada fuera de medición, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro y 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

Al respecto, el usuario presentó documento que respalda lo manifestado sobre el día en el cual comenzó a hacer uso de una nueva cámara refrigerante sin que el consumo fuera registrado por el medidor instalado en el suministro; además, es importante aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario; sin embargo, la sociedad DELSUR mediante la inspección conjunta solicitada por el CAU y realizada el 18 de noviembre de 2024, ésta comprobó técnicamente la condición irregular, y por consiguiente es él el responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada, por tratarse del usuario final del suministro. (...)

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por el señor --- son procedentes para poder desvirtuar el periodo de recuperación de la energía no registrada por la empresa distribuidora, relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro con NC ---. Respecto a la verificación del cálculo por parte del CAU se realizará posteriormente.

### 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 c) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la distribuidora DELSUR debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

- El valor estimado de la carga no medida o registrada por la cámara refrigerante GRS, es el dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NC ---**, un consumo mensual promedio de **121 kWh** mensuales.
- El periodo por recuperar por parte de la empresa distribuidora DELSUR, por una energía consumida y no facturada, se determina que el mismo debe limitarse a 50 días; dicho periodo se encuentra regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011 y con base en la factura de compra de la cámara refrigerante presentada por el usuario (...)
- El valor y periodo arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad DELSUR tiene derecho a recuperar en el periodo comprendido entre el 3 de abril al 23 de mayo del 2024, equivalentes a 50 días, que en este caso corresponde a un total de **202 kWh**, equivalente a la cantidad de **CUARENTA Y TRES 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 43.42) IVA incluido** más sus intereses por un valor de **CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.45)**. (...)

### Dictamen:

[...]

- a) El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad DELSUR son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NC ---** existió una condición irregular, relacionado con un equipo refrigerante conectado fuera 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 SETENTA 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 170.29), IVA e intereses incluido**, correspondiente a **792.10 kWh** que DELSUR ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro identificado con el **NC ---** a nombre de ---.
- c) De conformidad con la investigación realizada, se establece que la sociedad DELSUR está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NC ---**, la cantidad de **CUARENTA Y TRES 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 43.42), IVA INCLUIDO**, correspondiente a **202 kWh** en el periodo comprendido del 3 de abril al 23 de mayo de 2024. Así mismo, la sociedad DELSUR podrá cobrar la cantidad de **CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.45)** 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 aplicable al año 2023, siendo un total de **CUARENTA Y TRES 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 43.87), IVA INCLUIDO**. [...]"





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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0655-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0278-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 al usuario y a la distribuidora los días veintitrés y veinticinco de noviembre de este año, respectivamente; por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días seis y nueve de diciembre del mismo año.

El día cinco de diciembre de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó su conformidad con el monto en concepto de energía no registrada determinado por el CAU. 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 DELSUR, S.A. 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 NC ---**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0278-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] El 23 de mayo de 2024, técnicos de la empresa distribuidora DELSUR documentaron que en las instalaciones eléctricas donde se ubica el suministro identificado con el NC ---, se encontró parte de la carga utilizada fuera de medición. La condición encontrada se detalla en el acta de condiciones irregulares levantada por los técnicos de DELSUR. (...)

(...) Como evidencia de la condición descrita en el acta de condición irregular, la empresa distribuidora muestra fotografías dónde se aprecia que las corrientes instantáneas que pasan por medición no guardan relación con la carga instalada en el suministro pese a que entre las fotografías compartidas no se observa el tomacorriente que se encuentra fuera de medición. Sin embargo, en la inspección realizada en conjunto se logró evidenciar el tomacorriente al cual estaba conectada la carga sin ser medida, tal como se observa en la imagen n.º 6 y 8. (...)

Ahora bien, es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora pudo determinar el tipo o las características de la carga que estaba siendo alimentada por un tomacorriente fuera de medición y que pudo comprobar su uso mediante la inspección técnica realizada en el sitio pese a que no fueron presentadas las pruebas correspondientes, dicha condición se confirmó el día 18 de noviembre de 2024 en la inspección conjunta realizada al suministro; por lo que se concluye que dicha condición estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º ---.



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 DELSUR cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NC --- existió una condición irregular, relacionada con una cámara refrigerante conectada fuera de medición, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro y 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. [...].

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

"[...] el CAU determina que los argumentos presentados por el señor --- son procedentes para poder desvirtuar el periodo de recuperación de la energía no registrada por la empresa distribuidora, relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro con NC ---. Respecto a la verificación del cálculo por parte del CAU se realizará posteriormente [...]."

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0278-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en una conexión fuera de medición que proporcionaba electricidad a una cámara refrigerante, con el fin de consumir energía que no fuera registrada.

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 por las razones siguientes:

(...) el CAU es de la opinión que el periodo de recuperación de la energía no registrada deberá ser comprendido entre el 3 de abril de 2024 al 23 de mayo de 2024, equivalente a 50 días. Lo anterior debido a que el usuario presentó la documentación correspondiente de la compra de la cámara refrigerante que estuvo conectada fuera de medición. Lo anterior también se justifica con los consumos de energía facturados en el suministro antes de corregir la condición irregular, que guardan relación con el resto de los equipos identificados en el inmueble. Por tanto, se concluye que estos otros equipos estuvieron conectados bajo medición. (...)

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

- El valor de la carga no registrada en la cámara refrigerante GRS equivalente a un consumo promedio mensual de 121 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del tres de abril hasta el veintitrés de mayo del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CUARENTA Y TRES 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 43.42) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.45) en concepto de intereses de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, 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.



## 2.2 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 NC ---.

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-0278-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y establecer que en el suministro identificado con el NC --- se comprobó una condición irregular consistente en una conexión fuera de medición que proporcionaba electricidad a una cámara refrigerante.

Por lo tanto, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y TRES 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 43.42) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.45) en concepto de intereses en aplicación 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-0278-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NC --- se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una conexión fuera de medición en una cámara refrigerante que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.



- b) Determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y TRES 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 43.42) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.45) en concepto de intereses en aplicación de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0278-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente