



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0699-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día tres de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticinco de abril 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 OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SIETE 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 8,597.29) 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-0356-2024-CAU de fecha ocho de mayo 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 catorce de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiocho del mismo mes y año.

El día veintiocho de mayo 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-0334-CAU-24 de fecha treinta de mayo de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0468-2024-CAU de fecha veinticuatro de junio 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 dos de julio del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día ocho de julio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha dos de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0215-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 fotografías, correspondientes a la inspección técnica realizada el 19 de marzo de 2024, 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 el equipo de medición que, según su criterio, consistió en "censor de corriente de la fase B con pines cortados"; 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 3 obtenida de la prueba de laboratorio efectuada al medidor el 25 de marzo de 2024, se evidencia que existió una manipulación interna del equipo de medición n.º ---, ya que se encontraba cortada internamente la referencia de la fase B.

Asimismo, en la prueba de verificación del equipo de medición realizada en laboratorio por la empresa distribuidora, ésta obtuvo los valores de carga alta (HL) de **49.93 %**, factor de potencia (PF) de **49.22 %** y carga baja (LL) de **49.92 %**, de lo cual se obtiene un Registro de Porcentaje Promedio (RPP) del **49.83 %** es decir, el equipo de medición únicamente se encontraba registrando los consumos de la fase A.

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 CAU al suministro en referencia el 17 de julio de 2024, en la que se determinó que el inmueble corresponde a un auto hotel más una vivienda, con un servicio trifilar a 240 v, midiéndose una demanda instantánea de **17.78 amperios** en la fase A y de **13.0 amperios** en la fase B, que si bien corresponden únicamente a la carga residencial utilizada en ese momento, se destaca que en el inmueble existe una carga instalada considerable correspondiente, sobre todo, a equipos de aire acondicionado. (...)

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, la empresa distribuidora pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y video que muestran la variación en el registro del equipo de medición, debido a que se encontró cortada internamente la referencia de la fase B, condición que provocaba que el medidor n.º --- no registrara



correctamente la energía demandada en la fase B del suministro, de ahí que su Registro de Porcentaje Promedio (RPP) fuese solo del **49.83 %**.

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 final.

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 la imagen n.º 1, 2 y 3, así como en la evidente variación en los consumos que se observan en la gráfica n.º 1 luego de la corrección de la condición irregular. [...]"

Argumentos del usuario:

En su reclamo, el señor --- manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA, debido a que sus consumos luego del cambio de medidor no han aumentado de forma tan drástica.

Al respecto, a experiencia del CAU, esto 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 con un medidor registrando la totalidad de la carga correctamente, razón por la cual no es factible utilizar el promedio de consumos recientes, no obstante, se verificará el cálculo y método de la empresa distribuidora a fin de establecer un valor más acorde con la carga instalada en el inmueble.

Por su parte, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es él el responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es el usuario final y titular del suministro, además, se destaca que el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada en el equipo de medición.

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 **2,077 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 21 de septiembre de 2023 al 19 de marzo de 2024.
- En el período de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **3,099 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 **9,363 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **dos mil setecientos cuarenta 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,740.21)**, **IVA incluido**, monto que incluye cobro de medidor de 100 amperios. (...)

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 la manipulación interna del equipo de medición, 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 **ocho mil quinientos noventa y siete 29/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 8,597.29)**, **IVA**

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



incluido, correspondiente al consumo de **31,674 kWh**, asociado al período comprendido entre el 21 de septiembre de 2023 al 19 de marzo de 2024.

- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **dos mil setecientos cuarenta 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,740.21), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **9,363 kWh**, monto que incluye cobro de medidor de 100 amperios, correspondiente al período antes citado. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 87.83** en concepto de intereses por la ENR debido a la condición irregular, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2024. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0468-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0215-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de septiembre de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día diecisiete de septiembre 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 OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SIETE 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 8,597.29) IVA incluido el cual es procedente (...)

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.

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-0215-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, correspondientes a la inspección técnica realizada el 19 de marzo de 2024, 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 el equipo de medición que, según su criterio, consistió en “censor de corriente de la fase B con pines cortados”;



condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (...)

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, la empresa distribuidora pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y video que muestran la variación en el registro del equipo de medición, debido a que se encontró cortada internamente la referencia de la fase B, condición que provocaba que el medidor n.º --- no registrara correctamente la energía demandada en la fase B del suministro, de ahí que su Registro de Porcentaje Promedio (RPP) fuese solo del **49.83 %**.

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 final. [...]"

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

(...) el señor --- manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA, debido a que sus consumos luego del cambio de medidor no han aumentado de forma tan drástica.

Al respecto, a experiencia del CAU, esto 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 con un medidor registrando la totalidad de la carga correctamente, razón por la cual no es factible utilizar el promedio de consumos recientes, no obstante, se verificará el cálculo y método de la empresa distribuidora a fin de establecer un valor más acorde con la carga instalada en el inmueble.

Por su parte, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es él el responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es el usuario final y titular del suministro, además, se destaca que el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada en el equipo de medición. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0215-CAU-24 que existió una condición irregular por medio de la alteración interna del equipo de medición N.º ---, generando que no se registrara correctamente la energía eléctrica consumida en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el 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 corriente instantánea, por las razones siguientes:

(...)

- La empresa distribuidora utilizó una corriente instantánea de **122.2 amperios**, la cual resultó de una medición en un momento concreto en la fase B del lado de la carga, y le atribuyó un factor de uso de **12 horas diarias**, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse dicha medición como representativa de un uso continuo de la condición alegada durante ese período diario de tiempo, siendo que durante la inspección se obtuvieron otros valores mucho menores, ya que una corriente de tal magnitud, sostenida durante ese período de tiempo, incluso hubiese dañado el medidor el cual está diseñado para una corriente máxima de **100 amperios**.
- Asimismo, el promedio de consumos usado por la empresa distribuidora no considera el factor de potencia de la corriente instantánea medida, considerable para los motores eléctricos.
- Además, la mayoría de los equipos de considerable tamaño en el inmueble son a **240 voltios**, por lo que la carga no medida en la fase B debería ser, como máximo, un valor similar al de la fase A más la carga a 120



voltios de la vivienda, en caso de estar toda ella conectada a la fase B, lo cual coincide con lo obtenido del Registro de Porcentaje Promedio del medidor y las corrientes medidas por la propia empresa distribuidora.

- Por lo tanto, se determina que los parámetros establecidos por la empresa distribuidora si bien cumplen su función de demostrar la condición irregular, no cumplen con el fin de utilidad para justificar el consumo promedio mensual establecido para el cálculo de recuperación. (...)

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 2,077 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del veintiuno de septiembre del año dos mil veintitrés al diecinueve de marzo del presente año.
- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 3,099 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL SETECIENTOS CUARENTA 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,740.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de medidor de 100 amperios, más el monto de OCHENTA Y SIETE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.83) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

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:

- Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró de forma fehaciente la existencia de una condición irregular, sin embargo, luego del análisis realizado por el CAU se determinó que el cobro efectuado era excesivo.
- Respecto al comportamiento de los consumos posteriores a la corrección irregular, expuesto por la distribuidora debe señalarse que el mismo fue abordado por el CAU en el informe técnico N.º IT-0215-CAU-24 en los apartados 5.2.3 y 5.2.5, 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.
- La empresa distribuidora para el cálculo utilizó una corriente instantánea de **122.2 amperios**, la cual resultó de una medición instantánea en la fase B del lado de la carga, y le atribuyó un factor de uso de **12 horas diarias**, sin fundamentar técnicamente por qué debería utilizarse dicha medición como representativa de un uso continuo diario durante ciento ochenta días, asimismo, se advierte que durante la inspección realizada por la empresa distribuidora se obtuvieron otros valores menores de corriente, destacándose que una corriente de tal magnitud, 122.2 amperios, sostenida durante el período de tiempo propuesto, se hubiese dañado el medidor el cual está diseñado para una corriente máxima de **100 amperios**.
- La mayoría de los equipos de carga considerable en el inmueble funcionan a **240 voltios**, por lo que la carga no medida en la fase B debería ser, como máximo, un valor similar al de la fase A más la carga de 120 voltios de la vivienda.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



Sin embargo, dicha incidencia que no fue comprobada por la distribuidora, ni se verificó que el valor de corriente instantánea reportada corresponde al consumo de todos los equipos del inmueble por lo cual el cálculo de energía no registrada propuesto por la distribuidora carece de sustento técnico.

En ese orden de ideas, tampoco fue comprobado técnicamente por la distribuidora que todos los equipos del inmueble estaban conectados a la fase B, y que el consumo de los aparatos no fue registrado dado el Registro de Porcentaje Promedio del medidor alterado que corresponde a un 49.83% de precisión, incidencia que hubiera generado que el monto de la ENR hubiese sido menor que el calculado por el CAU.

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 DOS MIL SETECIENTOS CUARENTA 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,740.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de medidor de 100 amperios, más el monto de OCHENTA Y SIETE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.83) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

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.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



- 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-0215-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición N.º ---.



Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL SETECIENTOS CUARENTA 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,740.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de medidor de 100 amperios, más el monto de OCHENTA Y SIETE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.83) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

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-0215-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 la alteración interna del equipo de medición N.º --- que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL SETECIENTOS CUARENTA 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,740.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de medidor de 100 amperios, más el monto de OCHENTA Y SIETE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 87.83) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0215-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente