



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0708-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día diez de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día siete de mayo del presente año, la señora ---, usuaria del suministro identificado con el NIC ---, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS UNO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 401.82) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0386-2024-CAU, de fecha diecisiete de mayo de este año, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho 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 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cinco de junio de este año.

El día cinco de junio del presente año, la licenciada ---, apoderada especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0352-CAU-2024, de fecha seis de junio 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-0480-2024-CAU, de fecha veintiséis de junio del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC --- y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día ocho de julio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día nueve de agosto del presente año.

El día nueve de julio de este año, la señora ---, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

"(...) Con respecto a las pruebas que debo presentar, las llevé el día 7 de mayo, adjunté, copia de escrituras de la casa ( la casa previamente estuvo usurpada y es una compra directa con el ---, como casa recuperada)

Desconocía de la conexión extra existente hasta el momento de la inspección por los técnicos de CAESS

Hubo un aumento excesivo de consumo justo en el mes luego de la inspección, pero fue por la compra e instalación de un congelador ( la compra la hice el 12 de marzo ) para lo cual también presente la respectiva factura

Por lo cual pido verificar nuevamente la exactitud del calculo de energía durante el periodo establecido. (...)".

El día siete de agosto 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 seis de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0221-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:

[...] Con base en la inspección de rutina realizada por técnicos de la empresa distribuidora, el pasado 15 de marzo de 2024, estos señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro, detallando lo siguiente:

Notas descritas en el acta de condición irregular:

"Se encontró acometida intervenida por conexión de línea conectada de forma directa a 120 voltios, ubicada sobre techo conductor color negro No 12 que se introduce en perforación de la pared hacia el interior de la vivienda. Se procedió a corregir irregularidad."

Como evidencia de la condición descrita en el acta de condición irregular, la empresa distribuidora muestra una serie de fotografías con las cuales busca demostrar la existencia de una condición irregular en el inmueble.

---



Al momento de la visita los técnicos realizaron mediciones de corriente en la línea de carga y la línea conectada de manera directa a la acometida registrando una magnitud de corriente circulante de 0.22 amperios.

(...)

Al analizar la evidencia fotográfica tomada por los técnicos de CAESS en la acometida del suministro el pasado 15 de marzo, estas muestran de manera clara como la acometida es intervenida por la conexión de un conductor eléctrico el cual es ajeno a dicha acometida; además, existe un notable incremento en el consumo de energía que presentó el suministro posterior a corregida la condición irregular; dicho comportamiento en el patrón de consumo viene a respaldar la existencia de una condición irregular en los meses previos.

Ahora bien, es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de la carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, si pudo comprobar su uso mediante la medición de corriente circulante en la línea directa, tal y como lo muestra la fotografía n.º 9; por lo que se concluye que dicha línea estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º ---.

Por tanto, el CAU establece que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora son procedentes, ya que con estas ha permitido demostrar que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con la conexión de una línea directa a 120 voltios en la acometida de servicio eléctrico propiedad de la empresa distribuidora. Esta condición permitió que en el suministro de referencia no se facturara la totalidad de energía demandada en el inmueble.

[...]

#### Análisis del argumento presentado por la usuaria

Dentro de los argumentos presentados por la usuaria final se muestran los expresados el 30 de abril del 2024 al momento de presentar el reclamo ante el CAU:

#### **Argumento de la usuaria:**

"El 15 de abril llegaron técnicos de CAESS y encontraron una conexión extra en mi vivienda, de la cual yo no tenía conocimiento. La compra de la casa la hice hace 3 años, es una recuperada del --- y cabe mencionar que estuvo usurpada mucho tiempo.

Anterior a la desconexión que hicieron los técnicos yo hice una compra de un freezer, por lo cual es el aumento en el consumo de energía en el mes de abril. Cuando hicieron la desconexión me dejaron de funcionar un toma corriente y una luz exterior.

Al llegar a CAESS me dicen que debo \$ 401 dólares.

Adjunto factura de compra de freezer y fue justamente 3 días previos al corte de que hicieron los técnicos.

Por lo cual solicito una nueva revisión y un ajuste real en la cuenta. "

#### **Análisis CAU:**

Las evidencias aportadas por la empresa distribuidora demuestran la existencia de una condición irregular en el suministro, relacionada con la instalación de una línea a 120 voltios conectada directamente a la acometida del servicio de energía eléctrica, tal como se puede observar en las fotografías de la n.º 6 a la n.º 9 y que además es confirmada por la usuaria al expresar que parte de la carga eléctrica se vio afectada con la eliminación de la irregularidad; por lo que, el equipo de medición no estuvo registrando correctamente la energía demandada en el suministro. Por tanto, la sociedad CAESS tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es la responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada, por tratarse de la usuaria final del suministro.

Ahora bien, la usuaria expresa que el cobro alto facturado en el mes de abril de 2024 está asociado con el uso de un freezer el cual, según factura remitida, este fue comprado en fecha 12 de marzo del presente año, es decir, 3 días previos a la fecha en que se documentó la irregularidad. Por tal motivo, considerando este último dato y el consumo

importante de energía que representa este equipo, el cálculo de la energía a recuperar debe considerar que el equipo sólo estuvo instalado en la vivienda bajo la condición irregular por un periodo de 3 días.

---

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora --- no se consideran procedentes en el sentido de desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora y que comprueban la condición irregular; sin embargo, ha presentado argumentos apoyados con documentación que obligan a realizar una revisión del monto de energía a recuperar por parte de la empresa distribuidora.

(...)

#### Determinación de la energía consumida y no facturada:

(...) el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integrante del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas se hacen las siguientes valoraciones:

- El CAU realizó un análisis del cálculo de energía no registrada que la empresa distribuidora está facultada a cobrar, para ello se tomó como base el censo de carga eléctrica instalada en el inmueble, método por medio del cual se estimaron dos consumos de energía en el suministro de la siguiente manera:
  - 1- Consumo de 384 kWh/mes, el cual no incluye la demanda de energía del freezer ya que este equipo estuvo en uso en la vivienda por corto tiempo, dicho consumo promedio será utilizado para establecer el bloque de energía recuperar en el suministro en un periodo de 177 días.

CENSO DE CARGA LEVANTADO POR EL CAU					
Equipo	Unidades	Potencia	Horas de uso	Días de uso	kWh/mes
Refrigeradora	1	200	8	30	48
Horno Tostador	1	800	0.25	11	2.2
Televisor	1	125	3	30	11.25
Caja de cable	1	10	24	30	7.2
Licudadora	1	350	0.25	30	2.625
Equipo de Sonido	1	57	3	27	4.617
Lavadora	1	300	2.5	11	8.25
Router	1	10	24	30	7.2
Ventilador	2	120	5	30	36
Microonda	1	1000	0.25	30	7.5
Plancha	1	1200	0.25	30	9
Arrocera	1	350	0.5	30	5.25
Freidora de Aire	1	1500	0.5	12	9
Aire Acondicionado	1	1750	4	30	210
Luminaria tubo fluorescente	2	32	3	30	5.76
Luminaria	9	12	3	30	9.72
CONSUMO DE ENERGÍA MENSUAL ESTIMADO					384

Imagen n.º 5. Censo de carga eléctrica levantado por el CAU.

- 2- Consumo de 444 kWh/mes, consumo promedio que será utilizado para establecer el bloque de energía recuperar en el suministro en un periodo de 3 días, que corresponde al periodo de tiempo en que el freezer estuvo instalado en el suministro bajo la condición irregular.



CENSO DE CARGA LEVANTADO POR EL CAU					
Equipo	Unidades	Potencia	Horas de uso	Días de uso	kWh/mes
Refrigeradora	1	200	8	30	48
Horno Tostador	1	800	0.25	11	2.2
Televisor	1	125	3	30	11.25
Caja de cable	1	10	24	30	7.2
Licudadora	1	350	0.25	30	2.625
Equipo de Sonido	1	57	3	27	4.617
Lavadora	1	300	2.5	11	8.25
Router	1	10	24	30	7.2
Ventilador	2	120	5	30	36
Microonda	1	1000	0.25	30	7.5
Plancha	1	1200	0.25	30	9
Arrocera	1	350	0.5	30	5.25
Frefidora de Aire	1	1500	0.5	12	9
Aire Acondicionado	1	1750	4	30	210
Luminaria tubo fluorescente	2	32	3	30	5.76
Luminaria	9	12	3	30	9.72
Freezer	1	250	8	30	60
CONSUMO DE ENERGÍA MENSUAL ESTIMADO					444

Imagen n.º 6. Censo de carga eléctrica levantado por el CAU incluyendo equipo de refrigeración

- Los consumos promedio mensuales detallados previamente fueron utilizados por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no facturada a recuperar por la empresa distribuidora en el periodo del 17 de septiembre de 2023 al 15 de marzo de 2024 correspondiente a 180 días calendario.

Estas valoraciones fueron utilizadas por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no registrada a facturar por CAESS estableciendo un bloque de energía a recuperar de **1,577 kWh**, equivalente a la cantidad de **TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 344.28)**, IVA incluido.

(...)

#### Dictamen:

[...]

- El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NIC ---** existió una condición irregular, relacionada con la conexión de una línea directa a 120 voltios en la acometida de servicio eléctrico propiedad de la empresa distribuidora; esta condición causó que no se registrara correctamente la energía demandada en el suministro.
- De conformidad con el análisis efectuado y expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **CUATROCIENTOS UNO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 401.82)**, IVA incluido, correspondiente a **1,825 kWh** que CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada por condición irregular en el suministro identificado con el **NIC ---** a nombre del señor ---.
- De acuerdo con el recálculo efectuado por el CAU, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC ---**, la cantidad de **TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 344.28)**, IVA incluido, correspondiente a **1,577 kWh** en el periodo comprendido del 17 de septiembre de 2023 al 15 de marzo del 2024. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **ONCE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 11.74)** en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Quinquenio 2023-2027 [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0480-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0221-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 once de septiembre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veinticinco del mismo mes y año.

El día veintiséis de septiembre del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un nuevo escrito en el que manifestó estar de acuerdo con el contenido del informe técnico N.º IT-0221-CAU-24. Por su parte, la usuaria 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 CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el año 2024**

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

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

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

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

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

## 1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## 2. ANÁLISIS

### 2.1. Análisis Técnico

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

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

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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0221-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Al analizar la evidencia fotográfica tomada por los técnicos de CAESS en la acometida del suministro el pasado 15 de marzo, estas muestran de manera clara como la acometida es intervenida por la conexión de un conductor eléctrico el cual es ajeno a dicha acometida; además, existe un notable incremento en el consumo de energía que presentó el suministro posterior a corregida la condición irregular; dicho comportamiento en el patrón de consumo viene a respaldar la existencia de una condición irregular en los meses previos.

Ahora bien, es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de la carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, si pudo comprobar su uso mediante la medición de corriente circulante en la línea directa, tal y como lo muestra la fotografía n.º 9; por lo que se concluye que dicha línea estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º ---.

Por tanto, el CAU establece que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora son procedentes, ya que con estas ha permitido demostrar que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con la conexión de una línea directa a 120 voltios en la acometida de servicio eléctrico propiedad de la empresa distribuidora. Esta condición permitió que en el suministro de referencia no se facturara la totalidad de energía demandada en el inmueble.

[...]”.

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...) los argumentos presentados por la señora --- no se consideran procedentes en el sentido de desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora y que comprueban la condición irregular; sin embargo, ha presentado argumentos apoyados con documentación que obligan a realizar una revisión del monto de energía a recuperar por parte de la empresa distribuidora. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0221-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para

el año 2024 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### **2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base a las lecturas de consumo por un periodo de 33 días, debido a que no es conforme con los lineamientos establecidos en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

- El valor de censo de carga instalada equivalente en un promedio mensual de 384 y 444 kWh, respectivamente.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al periodo del diecisiete de septiembre del dos mil veintitrés al quince de marzo del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 344.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de ONCE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 11.74) en concepto de intereses en aplicación al 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 a la usuaria, 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.

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.



- 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, la usuaria 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 la usuaria 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 a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2024 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

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

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

### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0221-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó en una condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 344.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de ONCE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 11.74) 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-0221-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 línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
- b) Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 344.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de ONCE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 11.74) 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-0221-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente