



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0723-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día dieciocho de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dos de mayo del presente año, la señora --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 800.06) IVA incluido, debido a 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-0379-2024-CAU, de fecha dieciséis de mayo de este año, esta Superintendencia 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 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 veintiuno de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de junio de este año.

El día cuatro 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 a la condición irregular, y que el monto cobrado en concepto de energía no registrada en el suministro corresponde a la cantidad de OCHOCIENTOS DIEZ 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 810.22) IVA incluido.

Mediante memorando con referencia N.º M-0358-CAU-2024, de fecha siete 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-0483-2024-CAU, de fecha tres de julio 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 la distribuidora y a la usuaria los días doce y quince de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días quince y dieciséis de agosto de este año.

Los días dieciséis de julio y ocho de agosto del presente año, la señora ---, presentó escritos por medio de los cuales manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

"[...] quisiera saber qué documentación tengo presentar a mi favor dado que la Representante de CAESS presentó un escrito fuera de los diez días que ustedes otorgaron (...)  
Hace aproximadamente dos años yo me mudé a la casa # 67 del --- la cual ya tenía instalado el servicio de ilegalmente, el personal de CAES estuvo pasando seguido por aquí y el día que vinieron a mi casa los señores de CAES me dijeron que tenía que poner la luz de forma legal o podía tener problemas legales yo les dije que estaba consciente que la luz estaba mal y también les dije que estaba dispuesta a poner la luz legal (...)  
(...) me presionaron para firmar documentación que yo ignoraba que tipo de documentos eran los que estaba firmando hasta que por la noche una persona particular me leyó los documentos y ahí confirme que me había hecho firmar un pagaré el cual en ningún momento me mencionaron que estaba firmando dicho documento que de igual manera no me dijeron el monto de ese pagaré (...)  
(...) después de una semana vinieron de nuevo y yo ya tenía todo en orden pero me dijeron que tenía que tener la firma del electricista certificado y yo les mencioné que las instalaciones de adentro estaban mal y me dijeron que no importaba, les dije que no contaba con la firma del electricista certificado, entonces los señores de CAES me dijeron que ellos andaban con uno y que me iba a cobrar \$20 por la firma yo accedí por la presión del personal de CAES y pusieron la luz pero no me dejaron recibo del pago, ni el nombre del electricista y mucho menos de carnet de identificación, (...)  
(...) tampoco entiendo de donde los electricistas de CAES sacaron tan alta cuota por la luz robada si nunca ha llegado un recibo y tampoco había un contador o algo que justifique la cantidad de dinero que me piden (...)  
[...]"

El día doce de agosto de este 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 doce de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0228-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:**

Del análisis realizado a los históricos de consumo, registrados en el servicio eléctrico identificado con el NIC ---, se ha elaborado la gráfica n.º 1, correspondiente al período comprendido entre el mes de abril de 2022 hasta agosto del presente año. Observándose, que durante el período de abril de 2022 hasta marzo de 2024 no existen registros de consumos de energía eléctrica en el suministro; además, se advierte un aumento significativo del consumo a partir de abril de 2024, que corresponde al ciclo de facturación posterior a la fecha en que la empresa distribuidora manifiesta haber normalizado y legalizado el servicio debido a una supuesta condición irregular.

---



(...)

### **Determinación de la existencia de una condición irregular**

[...] El 26 de diciembre de 2023, técnicos de la empresa distribuidora CAESS documentaron que las instalaciones eléctricas del inmueble donde se encuentra instalado actualmente el suministro con NIC --- se encontraron conectadas de forma directa a 120 Voltios, desde el secundario de CAESS, por medio de un conductor tipo TNM 2x12. La condición encontrada se detalla en el acta de condiciones irregulares levantada por los técnicos de CAESS.

Observaciones descritas en el acta por condición irregular:

"Se encontró servicio conectado de forma directa a 120 Voltios desde secundario CAESS por conductores TNM 2x12"

(...)

Como evidencia de la condición descrita en el acta de inspección de condiciones irregulares, la empresa distribuidora muestra la fotografía dónde supuestamente se aprecia el punto del servicio eléctrico en el cual se había conectado de manera directa a 120 voltios.

---

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, esta muestra de manera clara donde se ha realizado la conexión de forma directa a 120 voltios desde secundario de CAESS, mediante un conductor eléctrico tipo TNM 2x12; por lo cual, no deja lugar a dudas de la condición irregular de la cual se provee de energía el inmueble.

Con base en lo informado por CAESS en el acta de inspección de condiciones irregulares, el testimonio de la usuaria, y considerando que posterior a la normalización del servicio se observan consumos en el historial de registros mensuales del suministro bajo análisis, que asimismo se detalla en la gráfica n.º 1, se establece que se cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con la conexión directa de las instalaciones eléctricas de la vivienda a la red de distribución eléctrica de CAESS; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta fuera registrada por un medidor de energía y que posteriormente fuera facturada por la empresa distribuidora.

[...].

### **Análisis del argumento presentado por la usuaria**

Dentro de los argumentos presentados por la usuaria final se muestran los expresados en fecha 2 de mayo de 2024 al momento de presentar el reclamo ante el CAU y el 8 de agosto de 2024 en respuesta al acuerdo N.º E-0483-2024-CAU:

#### **Argumento de la usuaria en fecha 2 de mayo de 2024:**

"Deseo que se investigue el cobro de \$ 800,00 ya que no estoy de acuerdo por ser de escasos recursos y considerar que es un cobro demasiado alto"

#### **Argumento de la usuaria extraídos de la respuesta brindada en fecha 8 de agosto de 2024:**

" (...) Hace aproximadamente dos años yo me mude a la casa #67 del reparto ---, ---, la cual ya tenía instalado el servicio ilegalmente, el personal de CAESS estuvo pasando seguido por aquí y el día que vinieron a mi casa los señores de CAESS me dijeron que tenía que poner la luz de forma legal o podría tener problemas legales; yo les dije que estaba consiente que la luz estaba mal y también les dije que estaba dispuesta a poner la luz legalmente pero que en esos momentos no tenía los recursos económicos para poder hacerlo ya que yo no tengo trabajo fijo, yo trabajo como vendedora ambulante y de esa venta mantengo a mi mamá y a mi hija, ellos me dijeron que por robar luz me podía caer una multa y yo le dije que por favor no me la pusiera ya que no iba a poder pagarla y me dijeron que solo tenía un mes para poder legalizar la luz y que si no me podía ir presa, me presionaron para firmar documentación que yo ignoraba que tipo de documentos eran los que estaba firmando hasta por la noche que una persona particular me leyó los documentos y ahí confirme que me habían hecho firmar un pagaré el cual en ningún momento me mencionaron que estaba firmando dicho documento y que de igual manera no me dijeron el monto de ese pagaré sobre los años que estuvo sola la casa y teniendo la conexión irregular, yo firmé sin saber que era un pagaré porque yo les entendí a los señores que era como una acta en la que me comprometía a poner la luz legal, sobre los gastos de la instalación y el contador, el señor de CAESS me preguntó cuántos años tenía la casa de estar abandonada y yo le mencioné que 8 años de los cuales sólo he vivido 2 en ella, cómo hasta donde sé la casa estuvo abandonada porque anteriormente hubo un incendio que dejó

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.



bastante dañado el techo de la vivienda después de aproximadamente un mes los de CAESS vinieron de nuevo y yo no había podido recoger lo que necesitaba para poder colocar la luz y me dijeron entonces que iban a cortar la luz y yo les dije que lo hicieran, pero me dijeron que entonces si se podía poner la luz legalmente y que sólo debía cambiar la caja térmica y el polo tierra y yo lo hice, después de una semana vinieron de nuevo y yo ya tenía todo en orden pero me dijeron que tenía que tener la firma del electricista certificado y yo les mencioné que las instalaciones de adentro estaban mal y me dijeron que no importaba, les dije que no contaba con la firma de electricista certificado, entonces los señores de CAESS me dijeron que ellos andaban con uno y que me iban a cobrar \$ 20 por la firma yo accedí por la presión del personal de CAESS y pusieron la luz pero no me dejaron recibo de pago ni el nombre del electricista y mucho menos carnet de identificación sólo me dejaron un contrato que por cierto estaba con errores que luego ellos mismos corrigieron.

Yo ignoro si las personas que vivieron antes que yo en esta casa estaban robando luz o no y tampoco entiendo de dónde las electricistas de CAESS sacaron tan alta cuota por la luz robada si nunca ha llegado un recibo y tampoco había un contador o algo que justifique la cantidad de dinero que me piden y no había ningún contrato de luz a mi nombre, el contrato que se hizo a mi nombre fue el 19 de marzo del 2024 el cual días después de dicha fecha cuando se emitió la primera factura venía con errores ya que no tenía asignado el NIC --- a los cuales ellos hacen referencia ahora, desde ese día tengo la luz legalmente y me llegan recibos pero solo de manera virtual y no como mis demás vecinos que les llega de forma física y es porque aseguran ellos que vienen a tomarle lectura dos o tres días después pero en ningún momento he visto a alguien tomando esa lectura y tampoco me dejan la factura en físico como a mi vecino, además solicité que ustedes me puedan ayudar a hacer una buena gestión ya que como les repito no cuento con los recursos para poder pagar esas grandes cantidades de lo cual no es de donde voy a comprobar yo, porque no soy electricista y ellos tampoco me han venido a verificar cuando definitivamente no había ni ningún contador entonces yo cómo puedo contradecirles a ellos si yo como repito no soy electricista, no sé cómo puedo hacer para que me quiten esa deuda que ellos mismos se inventaron y la cual considero sumamente exagerada a comparación de las de las mismas situaciones de otros vecinos de la cual he verificado que la multa es mucho menos de lo que me han dejado a mí.

Y para finalizar si ustedes pueden mandar a alguien directamente de la SIGET y que verifique realmente cómo están las instalaciones las cuales ellos mismos han autorizado y yo sin ser de electricista sé que esto no está bien hecho”

#### **Análisis del CAU:**

En relación con los argumentos planteados por la usuaria final se hacen las siguientes valoraciones:

Para este caso en particular, la sociedad CAESS presentó pruebas fehacientes que demuestran que en el suministro existió una condición irregular, relacionada con la conexión directa de las instalaciones eléctricas de la vivienda a la red de distribución eléctrica de CAESS, tal como se puede observar en la fotografía n.º 2; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta fuera registrada por un medidor de energía y que posteriormente fuera facturada por la empresa distribuidora. Por consiguiente, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida pero que no fue facturada.

Es importante 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 usuaria la responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada. Además, es pertinente explicar que el cobro actual no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final por la condición irregular encontrada.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos y las declaraciones presentadas por la señora --- no desvirtúan o desmienten la existencia de la condición irregular, relacionada con la conexión directa de las instalaciones eléctricas de la vivienda a la red de distribución eléctrica de CAESS; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto. (...)”

#### **Recálculo efectuado por el CAU vinculado con la energía no registrada:**

(...) 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 a) y el Art. 5.4 se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la distribuidora CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

- El historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición número ---, correspondiente a los períodos de abril a agosto de 2024, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el NIC ---, un consumo mensual promedio de **174 kWh**.
- El período a recuperar por parte de la empresa distribuidora CAESS, por una energía consumida y no facturada, se determina que el mismo debe limitarse a 180 días; dicho periodo se encuentra regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.

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 valor y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad CAESS tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 29 de septiembre de 2023 al 21 de marzo de 2024, equivalentes a 180 días, que en este caso corresponde a un total de **1,044 kWh**, equivalente a la cantidad de **doscientos dieciséis 22/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 216.22) IVA incluido**.

(...)

#### Dictamen:

Con base en la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

- a) El CAU 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 directa de las instalaciones eléctricas de la vivienda a la red de distribución eléctrica de CAESS; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta fuera registrada por un equipo de medición y que posteriormente fuera facturada por la empresa distribuidora.
- b) No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **OCHOCIENTOS DIEZ 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 810.22), IVA incluido**, correspondiente a **3,579 kWh** que CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada en el suministro identificado con el **NIC ---** a nombre de la señora ---.
- c) De conformidad con la investigación realizada, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC ---**, la cantidad de **DOSCIENTOS DIECISÉIS 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 216.22), IVA INCLUIDO**, correspondiente a **1,044 kWh**, en el período comprendido del 23 de septiembre de 2023 al 21 de marzo de 2024. Asimismo, la sociedad CAESS podrá cobrar la cantidad de **SIETE 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.92)** 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 del Quinquenio 2023-2027. (...)”

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0483-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0228-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 dieciocho de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día dos de octubre del presente año.

El día dos de octubre de este 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-0228-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-0228-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS, esta muestra de manera clara donde se ha realizado la conexión de forma directa a 120 voltios desde secundario de CAESS, mediante un conductor eléctrico tipo TNM 2x12; por lo cual, no deja lugar a dudas de la condición irregular de la cual se proveía de energía el inmueble.

Con base en lo informado por CAESS en el acta de inspección de condiciones irregulares, el testimonio de la usuaria, y considerando que posterior a la normalización del servicio se observan consumos en el historial de registros mensuales del suministro bajo análisis, que asimismo se detalla en la gráfica n.º 1, se establece que se cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con la conexión directa de las instalaciones eléctricas de la vivienda a la red de distribución eléctrica de CAESS; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta fuera registrada por un medidor de energía y que posteriormente fuera facturada por la empresa distribuidora. [...]"

Por otra parte, en cuanto a lo expuesto por la señora ---, el CAU señaló lo siguiente:

"[...] los argumentos y las declaraciones presentadas por la señora --- no desvirtúan o desmienten la existencia de la condición irregular, relacionada con la conexión directa de las instalaciones eléctricas de la vivienda a la red de distribución eléctrica de CAESS; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto. [...]"

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0228-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea directa partiendo de la red de distribución e ingresando al interior del inmueble con el fin de consumir energía eléctrica sin que 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 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 35 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 utilizando los criterios siguientes:

- El historial reciente de registros correctos correspondientes a los meses de abril a agosto del presente año.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al periodo del veintitrés de septiembre del dos mil veintitrés al veintiuno de marzo de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de DOSCIENTOS DIECISÉIS 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 216.22) 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, en concepto de energía no registrada, y el monto de SIETE 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.92) en concepto de intereses 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. Respetto de los argumentos planteados por la usuaria**

#### **- Sobre la supuesta respuesta remitida fuera de plazo por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.**

Respetto del argumento que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó la información técnica vinculada al supuesto incumplimiento contractual fuera del plazo indicado en el acuerdo N.º E-0379-2024-CAU, debe señalarse que el computo de los plazos procesales es una parte fundamental de todo procedimiento administrativo. Por lo tanto, en el artículo 82 de la LPA se señala que los plazos se computarán únicamente los días y horas hábiles.

En ese contexto, corresponde indicar que el acuerdo N.º E-0379-2024-CAU fue notificado a las partes el veintiuno de mayo de este año, por lo cual el plazo para que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. remitieran las evidencias del supuesto incumplimiento contractual concluyó el día cuatro de junio del presente año.

Tal como consta en el expediente correspondiente, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó el escrito de respuesta el día cuatro de junio de este año, por lo que la remisión y recepción de dicho escrito fue dentro del plazo establecido en la LPA y el acuerdo relacionado.

Por lo tanto, no existe incumplimiento del plazo otorgado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

#### **- Sobre la presunta irregularidad en las inspecciones realizadas por la distribuidora**

Respetto a la presunta acción efectuada por la distribuidora de ofrecimiento de servicios de un electricista particular para completar el formulario de solicitud de servicio, corresponde exponer la SIGET está vinculada al principio de legalidad, el cual tiene como principal manifestación el otorgamiento de competencias y potestades específicas.

En ese orden de ideas, debe establecerse que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final tiene como finalidad verificar si existió la condición irregular atribuida al usuario y si el cálculo del cobro fue efectuado de conformidad con la normativa pertinente, por lo que el argumento expuesto por la usuaria no forma parte del pronunciamiento.

De considerarlo pertinente, la usuaria puede informar sobre el hecho a la distribuidora o acudir a las instancias judiciales correspondientes aportando las pruebas que sustenten su denuncia.

### **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.
- 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-0228-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular consistente en una conexión directa partiendo de la red de distribución hacia el interior del inmueble, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS DIECISÉIS 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 216.22) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SIETE 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.92) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables 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-0228-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 conexión de línea directa por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada.
- b) Determinar que la sociedad la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS DIECISÉIS 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 216.22) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SIETE 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.92) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables 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-0228-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

