



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0748-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintidós de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día siete de junio 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 OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 867.18) 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-0460-2024-CAU de fecha diecinueve de junio 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 uno de julio de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince del mismo mes y año.

El día once de julio 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-0425-CAU-24 de fecha doce de julio 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-0549-2024-CAU de fecha veinticuatro de julio 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 veintinueve de julio del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día treinta de agosto de este año.

El día treinta de julio de este año, el usuario remitió un escrito indicando lo siguiente:

(...)

- 1) Mi inconformidad por el cálculo realizado de energía eléctrica de parte de los técnicos de AES CLESA debido a que establecen un alto consumo de energía y durante la visita que ellos hicieron, yo los deje pasar a mi vivienda ellos documentaron tomando fotografías de todos los electrodomésticos en mi vivienda por lo cual se llevaron pruebas que no disponía de ningún aparato que pueda estar consumiendo dichas cantidades que ellos adjudican en el informe.
- 2) Anexo las facturas de todos los meses posteriores y se pueden solicitar a ellos los consumos históricos de mi vivienda donde se determina que mi promedio de consumo mensual se ha mantenido con el tiempo. Por lo tanto, adjudicame un consumo tan alto en la factura de cobro por la inspección es totalmente irracional.
- 3) Someto a cualquier nueva verificación que SIGET quiera hacer sobre las conexiones en mi vivienda, las cuales permanecen tal cual los técnicos de la distribuidora los dejaron en su visita. (...)

El día nueve de agosto del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veinte de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0235-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, obtenida de la inspección técnica realizada por ésta al suministro el 15 de abril de 2024, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en "línea adicional fuera de medición"; condición que, según la empresa distribuidora, 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 1 se evidencia de forma contundente que había una conexión directa en la acometida eléctrica de la fuente; además, se observa que su trayectoria era hacia el interior de la vivienda, entre la pared y el techo de la vivienda, por tanto, se concluye que, de haber algún aparato conectado en ésta, su consumo no sería registrado por el equipo de medición n.º ---.



Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora referentes a las condiciones encontradas al momento de la inspección por parte de la sociedad AES CLESA, las cuales fueron comparadas con las recopiladas durante la inspección técnica realizada por el personal del CAU al suministro en referencia el 10 de septiembre de 2024. Durante dicha inspección se encontró el equipo de medición n.º ---, con una lectura de **11,501 kWh (...)**

De lo anterior, se destaca que el conductor que la sociedad AES CLESA encontró fuera de medición el 15 de abril de 2024, el cual ésta lo dejó normalizado conectándolo bajo medición, se halló conectado durante la inspección por parte del personal del CAU, pero por la altura de la facha de la vivienda y de la forma como está construida, no se logró medir corriente eléctrica instantánea.

No obstante, conforme a la evidencia presentada por la sociedad AES CLESA se establece que la línea adicional fuera de medición se destinaba para abastecer de energía una carga desconocida a un nivel de tensión de 120 voltios, ya que los conductores eléctricos estaban conectados en la fase A y neutro de la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa distribuidora, condición que concuerda con las fotografías, de conformidad a lo establecido en el acta de condición irregular realizada por el personal de la empresa distribuidora.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional fuera de medición, sí pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías que muestran que dichos conductores estaban conectados directamente en red de distribución de energía eléctrica, por lo que se concluye que la conexión directa del conductor antes del equipo de medición estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º ---.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular atribuible al usuario.

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, lo cual se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1 y 2. [...]”

Argumentos del usuario:

[...] En su reclamo, el señor ---, manifiesta su inconformidad con el cobro realizado en concepto de energía no registrada.

“Se hizo una remodelación en la fachada de la casa, con 3 luminarias, los albañiles conectaron mal, las luminarias apagadas y la inspección detecto consumo en esa línea cosa que es imposible. dicha condición tiene 4 meses y me cobrar un promedio de consumo que nunca he tenido ni con el consumo de toda la vivienda.”

Sobre la remodelación en la fachada de la casa y las acciones efectuada por los albañiles, sobre la conexión de la línea fuera de medición, son responsabilidad del propietario del inmueble.

Asimismo, el usuario envió un escrito vía correo electrónico el 30 de julio de 2024, donde expresa lo siguiente:

- 1) *Mi inconformidad por el cálculo realizado de energía eléctrica de parte de los técnicos de AES CLESA debido a que establecen un alto consumo de energía y durante la visita que ellos hicieron, yo los deje pasar a mi vivienda ellos documentaron tomando fotografías de todos los electrodomésticos en mi vivienda por lo cual se llevaron pruebas que no disponía de ningún aparato que pueda estar consumiendo dichas cantidades que ellos adjudican en el informe.*
- 2) *Anexo las facturas de todos los meses posteriores y se pueden solicitar a ellos los consumos históricos de mi vivienda donde se determina que mi promedio de consumo mensual se ha mantenido con el tiempo. Por lo tanto, adjudicarme un consumo tan alto en la factura de cobro por la inspección es totalmente irracional.*
- 3) *Someto a cualquier nueva verificación que SIGET quiera hacer sobre las conexiones en mi vivienda, las cuales permanecen tal cual los técnicos de la distribuidora los dejaron en su visita.*

Referente al levantamiento de la información de los electrodomésticos instalados en el inmueble realizado por la empresa distribuidora, se establece que en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, se mencionan en el numeral n.º 5, los métodos que se deben de utilizarse para establecer el consumo de energía eléctrica a recuperar, el cual el censo de la carga eléctrica es uno de ellos.

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.



Asimismo, luego de la corrección de la condición irregular se han registrado consumos similares a los repostados antes y durante la condición irregular, según los consumos mostrados en la gráfica n.º 1, condición que, a experiencia del CAU, 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 correctamente.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por el señor ---, no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro con NIC ---.

Respecto a lo anterior, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario final, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular en el suministro, es él el responsable de dicha situación, así como de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, por tratarse del usuario final del suministro. Destacándose que el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA corresponde a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada. [...]

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 **253 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 periodo del 18 de octubre de 2023 al 15 de abril de 2024.
- En el periodo de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **713 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 **805 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **ciento ochenta y tres 88/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 183.88) IVA incluido**. (...)

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 línea adicional fuera 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 **ochocientos sesenta y siete 18/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 867.18), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **3,249 kWh**, asociado al período comprendido entre el 18 de octubre de 2023 al 15 de abril de 2024.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **cientos ochenta y tres 88/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 183.88) IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **805 kWh**, correspondiente al período antes citado, asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 5.43** 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 quinquenio 2023 - 2027. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0549-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0235-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles

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.



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 veinticuatro de septiembre de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó, el día ocho de octubre del mismo año.

El día tres de octubre 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 OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 867.18) 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-0235-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, obtenida de la inspección técnica realizada por ésta al suministro el 15 de abril de 2024, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en la acometida eléctrica de servicio que, según su criterio, consistió en “línea adicional fuera de medición”; condición que, según la empresa distribuidora, impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro (...)

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en la imagen n.º 1 se evidencia de forma contundente que había una conexión directa en la acometida eléctrica de la fuente; además, se observa que su trayectoria era hacia el interior de la vivienda, entre la pared y el techo de la vivienda, por tanto, se concluye que, de haber algún aparato conectado en ésta, su consumo no sería registrado por el equipo de medición n.º ---. (...)

(...) conforme a la evidencia presentada por la sociedad AES CLESA se establece que la línea adicional fuera de medición se destinaba para abastecer de energía una carga desconocida a un nivel de tensión de 120 voltios, ya que los conductores eléctricos estaban conectados en la fase A y neutro de la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa distribuidora, condición que concuerda con las fotografías, de conformidad a lo establecido en el acta de condición irregular realizada por el personal de la empresa distribuidora. [...]

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

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.



(...) Referente al levantamiento de la información de los electrodomésticos instalados en el inmueble realizado por la empresa distribuidora, se establece que en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, se mencionan en el numeral n.º 5, los métodos que se deben de utilizar para establecer el consumo de energía eléctrica a recuperar, el cual el censo de la carga eléctrica es uno de ellos.

Asimismo, luego de la corrección de la condición irregular se han registrado consumos similares a los repostados antes y durante la condición irregular, según los consumos mostrados en la gráfica n.º 1, condición que, a experiencia del CAU, 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 correctamente.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por el señor ---, no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro con NIC ---.

Respecto a lo anterior, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario final, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular en el suministro, es él el responsable de dicha situación, así como de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, por tratarse del usuario final del suministro. Destacándose que el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA corresponde a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0235-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea adicional fuera de medición desde la red de distribución, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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 lectura de corriente instantánea, por las razones siguientes:

(...)

- La empresa distribuidora utilizó una corriente de **15.04 amperios**, la cual obtuvo de una única medición de corriente instantánea en cada fase de la línea fuera de medición a 120 voltios, lo que constituye un indicio de la poca precisión de este método.
- Además, a dicha carga le atribuyó un factor de uso de 10 horas diarias, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse una medición de carga máxima en el inmueble como uso continuo de la condición alegada.
- Asimismo, se reitera que el promedio de consumos utilizado por la empresa distribuidora no toma en consideración el factor de potencia de las corrientes instantáneas medidas en la vivienda.
- El registro de consumos mensuales no alcanza valores tan altos luego de corregir la condición irregular como el promedio de recuperación establecido por la sociedad AES CLESA.
- 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 ni el método utilizado 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 253 kWh.

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 tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del dieciocho de octubre del año dos mil veintitrés al quince de abril de este año.
- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 713 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.88) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.43) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

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:

- Se comprobó la existencia de una condición irregular, sin embargo, el CAU determinó que el cobro efectuado era excesivo.
- Respecto al comportamiento de los consumos posteriores a la corrección irregular, debe señalarse que fue abordado por el CAU en el informe técnico N.º IT-0235-CAU-24, 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.
- Respecto del consumo promedio mensual obtenido por la distribuidora mediante un proyectado de consumo a partir de lecturas instantáneas de corriente por un valor de 15.04 amperios por un período de 10 horas diarias no es representativo del consumo real del inmueble, por lo que debe ajustarse utilizando parámetros más acordes con el tipo de cargas instaladas en el inmueble, debido a que el video presentado por la distribuidora la corriente medida en la línea fuera de medición, en un lapso de 3 minutos, varía desde los 15.04 amperios y disminuye a 0.16 Amperios, razón por lo que el valor de corriente instantánea carece de sustento técnico para determinar el consumo de los equipos conectados fuera de medición.
- La empresa distribuidora no ha presentado elementos técnicos adicionales que respalden el cálculo efectuado con la medición de corriente instantánea.

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 CIENTO OCHENTA Y TRES 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.88) IVA incluido, en concepto de energía no registrada y sustitución de medidor de 100 amperios, más el monto de CINCO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.43) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

2.2 Análisis legal



En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con 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-0235-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 de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.88) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.43) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

4. RECURSOS

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

POR TANTO, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0235-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 una línea eléctrica adicional fuera de medición que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.



- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 183.88) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.43) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0235-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