



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0776-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día treinta y uno de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticinco de abril de este año, el señor ---, conocido por ---, interpuso reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. por el cobro de la cantidad de MIL CATORCE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,014.50) 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-0354-2024-CAU de fecha ocho de mayo de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día catorce de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiocho del mismo mes y año.

El día veintiocho de mayo de este año, el señor ---, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0335-CAU-24 de fecha treinta de mayo del presente año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente

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

Por medio del acuerdo N.º E-0444-2024-CAU emitido el catorce de junio del corriente 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 referido acuerdo fue notificado a las partes el día tres de julio del presente año; por lo que el plazo otorgado finalizó el día siete de agosto del mismo año.

El día ocho de julio del corriente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente.

El dieciocho de julio de este año, el señor --- presentó un escrito en el cual expuso los argumentos en que sustenta su posición, siendo en esencia, los siguientes:

"(...)

1. Falta de Documentación y Procedimientos Irregulares: La reconexión del 23 de mayo de 2022 no fue acompañada de ninguna documentación oficial que explicara el motivo de la visita, ya sea inspección o reconexión, lo cual es irregular y pone en duda la validez de la acusación de conexión ilegal.
2. Responsabilidad de CLESA: La fotografía tomada después de la reconexión el 23 de mayo 2022 inmediatamente después de la vista de los trabajadores de CLESA muestra una conexión desordenada y la presencia de un sello de seguridad color azul roto en el piso, utilizado exclusivamente por CLESA. Esto demuestra que fueron sus trabajadores quienes realizaron la última manipulación (ver Foto 4).
3. Retraso en la Detección de Anomalías: Resulta incongruente que CLESA tarde un año y siete meses en detectar una supuesta conexión irregular, lo cual sugiere negligencia por parte de la empresa.
4. Consumo Irreal y Facturación Excesiva: La factura por \$1,014.50 correspondiente al período del 24 de junio al 21 de diciembre de 2023 es injustificada, ya que el promedio mensual de consumo es de aproximadamente \$25. (...)"

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha tres de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0218-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

#### Histórico de consumo:

---

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

(...) Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes imágenes 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 a 240 voltios"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes



---

(...)

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

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por el usuario, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1 y 4, así como en el aumento en los consumos detallados en la gráfica n.º 1, luego de la corrección de la condición irregular.

Sobre lo anterior es preciso mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por las fases fuera de medición en el interior del inmueble, sí pudo comprobar su uso mediante las mediciones instantáneas de corriente. (...)

#### Recálculo de la energía consumida y 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) 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 historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición **n.º ---**, correspondiente al ciclo de facturación del 19 de enero al 20 de mayo de 2024; dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **122 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada determina que es de **180 días**, relativo al período del 24 de junio al 21 de diciembre de 2023, tal como lo efectuó la empresa distribuidora.
- En el período de recuperación correspondiente del 24 de junio al 21 de diciembre de 2023, la sociedad AES CLESA facturó un consumo de energía de **25 kWh**. (...)."

#### 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 a 240 voltios 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 **mil catorce 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,014.50), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de 3,735 kWh, asociado al período comprendido entre el 24 de junio al 21 de diciembre de 2023.
- c) De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **ciento setenta 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 170.89), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **707 kWh**, correspondiente al período antes citado. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 7.19** en concepto de intereses por la ENR debido a la condición irregular, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2023. En el anexo de este informe se detalla la hoja de recálculo efectuada. (...)"

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



En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0444-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0218-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario el día nueve de septiembre de este año; por lo que el plazo otorgado finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veintitrés de septiembre del corriente año, la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual anexó un informe técnico en el que sustenta el cobro de la cantidad de mil catorce 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,014.50). 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-0218-CAU-24, expone lo siguiente:

“(…) Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes imágenes 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 a 240 voltios”; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

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

Asimismo, respecto de los argumentos expuestos por el usuario, el CAU efectuó el análisis siguiente:

“(…) Posición final del usuario

#### **Argumentos**



1. Falta de Documentación y Procedimientos Irregulares: La reconexión del 23 de mayo de 2022 no fue acompañada de ninguna documentación oficial que explicara el motivo de la visita, ya sea inspección o reconexión, lo cual es irregular y pone en duda la validez de la acusación de conexión ilegal.

2. Responsabilidad de CLESA: La fotografía tomada después de la reconexión el 23 de mayo 2022 inmediatamente después de la vista de los trabajadores de CLESA muestra una conexión desordenada y la presencia de un sello de seguridad color azul roto en el piso, utilizado exclusivamente por CLESA. Esto demuestra que fueron sus trabajadores quienes realizaron la última manipulación (ver Foto 4).

3. Retraso en la Detección de Anomalías: Resulta incongruente que CLESA tarde un año y siete meses en detectar una supuesta conexión irregular, lo cual sugiere negligencia por parte de la empresa.

4. Consumo Irreal y Facturación Excesiva: La factura por \$1,014.50 correspondiente al período del 24 de junio al 21 de diciembre de 2023 es injustificada, ya que el promedio mensual de consumo es de aproximadamente \$25.

En relación a los argumentos n.º 1 y 2, la inspección realizada el 23 de mayo de 2022 por la empresa distribuidora, ésta se trató de la reconexión del suministro (orden de servicio ---) que había sido suspendido por impago de las facturas de energía eléctrica, mencionando además que para el caso en específico no existe ningún incumplimiento por parte de la distribuidora al momento de realizar dicha acción, ahora bien, tal como se observa la fotografía presentada por el usuario, la condición de las líneas fuera de medición ya existían, sin embargo, ésta decidió no normalizar al momento de observar dicha situación, lo cual, queda a discreción de la empresa distribuidora.

Para el argumento 3, es pertinente aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por el usuario, sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es él el responsable de la energía que no fue cobrada y que fue consumida en la vivienda, debido a que es el usuario final, destacándose que el cobro actual efectuado por la sociedad AES CLESA no corresponde a un período fuera del establecido en el acuerdo N.º 283-E-2011, y **que** además las fotografías presentadas por el usuario solo comprueban que en el inmueble la condición existía aún antes de la suspensión realizada el 9 de mayo de 2022.

Para el caso del argumento 4, el cobro que la empresa distribuidora a realizado en concepto de energía consumida y no registrada ha sido fundamentada en las imágenes 1, 2 y 4, en cuanto al período, éste se encuentra establecido 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, el cual se extiende hasta 180 días retroactivos a partir de la comprobación de una condición irregular en el suministro, sin embargo, el monto será analizado posteriormente.

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 bajo análisis. (...)"

Bajo ese contexto, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0218-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en línea adicional a 240 voltios fuera de medición, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.

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 basado en el consumo promedio estimado mensual, por las razones siguientes:



"(...)

- a. La empresa distribuidora utilizó una corriente de **14.41 amperios**, la cual obtuvo de la medición de corriente instantánea en las líneas A y B de forma individual conectadas a la fuente del medidor, lo que constituye un indicio de la poca precisión de este método, puesto que no realizó lecturas de voltaje entre fase y neutro.
- b. En el video presentado por la empresa distribuidora se observa que las corrientes medidas en las fases A y B no son constantes, tal como se muestra en la imagen n.º 3.
- c. Además, a dicha carga le atribuyó un factor de uso de 12 horas diarias, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse una medición de carga máxima en el inmueble como uso continuo de la condición alegada.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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 historial de registro de lecturas correctas de consumo reportado por el equipo de medición n.º ---, correspondiente al ciclo de facturación del 19 de enero al 20 de mayo de 2024; dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **122 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada determina que es de **180 días**, relativo al período del 24 de junio al 21 de diciembre de 2023, tal como lo efectuó la empresa distribuidora.
- En el período de recuperación correspondiente del 24 de junio al 21 de diciembre de 2023, la sociedad AES CLESA facturó un consumo de energía de **25 kWh**. (...)

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. puede recuperar la cantidad de CIENTO SETENTA 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 170.89), IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de siete 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.19) en concepto de intereses de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final.

### 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:

- Posterior a la normalización de la condición irregular, es notorio y significativo el cambio que surge en relación con el consumo.
- De las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir la condición irregular, fue posible establecer que la variación en el registro de la energía demandada por el usuario se originaba por dicha condición, tal como se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1 y 4 del informe técnico N.º IT-0218-CAU-24; así como en el aumento en los consumos detallados en la gráfica N.º 1 del mismo informe.



- Durante la inspección practicada por el CAU al suministro, se constató que las líneas conectadas fuera de medición a 240 voltios, se dirigían hacia el tablero de control del equipo de bombeo que se encuentra instalado en la parte trasera del inmueble, verificándose además que la corriente medida por la empresa distribuidora y el CAU corresponde a ese equipo; sin embargo, no fue posible medir la corriente en la parte interna de las barras por el tipo de empotramiento de las protecciones, pero mediante dato de placa se determinó que los 7.4 amperios es la carga utilizada.
- El método utilizado por la empresa AES CLESA para determinar la energía no registrada, previsto en el artículo 5.2 del acuerdo N.º 283-E-2011. No obstante, se advierte que el consumo promedio mensual obtenido mediante un proyectado de consumo a partir de la lectura instantánea de corriente medida en la fases de la fuente del medidor por el valor de 14.41 amperios por un período de 12 horas diarias no es representativo del consumo real del inmueble, por lo que debe ajustarse utilizando parámetros más acordes con las cargas instaladas en estos tipos de inmuebles.
- En vista que la empresa distribuidora dejó bajo medición las líneas adicionales que se encontraban fuera de medición, es preciso traer a cuenta que el artículo 5.2, literal a) del procedimiento aplicable en estos casos, define que el principal método a utilizar para calcular la energía no registrada es el historial de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final. Cabe aclarar, que dicho procedimiento no define qué cantidad de períodos debe tomarse o si debe ser antes o después de la normalización de la condición irregular, simplemente establece que deben ser registros mensuales recientes y correctos, y no con base en un proyectado de consumo a partir de una lectura instantánea de corriente de 14.41 amperios, debido a su carácter variable y transitorio, como lo ha elaborado la empresa distribuidora en el presente caso.

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 setenta 89/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 170.89), IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, más el monto de siete 19/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 7.19) en concepto de intereses, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario 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 la de 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-0218-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, debe establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular consistente en una línea adicional a 240 voltios fuera de medición, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SETENTA 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 170.89), IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada más el monto de SIETE 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.19) en concepto de intereses, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023.

### 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-0218-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular consistente en una línea adicional a 240 voltios fuera de medición, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SETENTA 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 170.89), IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada más el monto de SIETE 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7.19) en concepto de intereses, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0218-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