



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0791-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día ocho de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día tres de junio del presente año, el señor ---, usuario del suministro identificado con el NIC ---, 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 TRESCIENTOS TREINTA 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 330.04) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

### **A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

#### **a) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.º E-0459-2024-CAU, de fecha diecinueve de junio 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 uno de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince del mismo mes y año.

El día ocho 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-0416-CAU-24, de fecha diez de julio del presente 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.

El día siete de agosto de este año, el señor ---, presentó un escrito consultando sobre el estado del procedimiento.

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

Por medio del acuerdo N.º E-0642-2024-CAU, de fecha cinco de septiembre del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles

contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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

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

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

El día diecisiete de septiembre de este año, el señor ---, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

"[...] encontrarán 2 documentos.

Uno es el que presenté a la SIGET para abrir el caso. (...)

En el segundo (...) brindó un historial de cobros de la facturación en donde presentó daños al contador. Ahí hago constar que, el contador funcionaba bien hasta que colapsó totalmente en enero de 2024 y no entiendo como puede la empresa AES mencionar y asegurar que el contador no hacía bien sus lecturas. Esto último si quisiera saber en qué se basan ellos para hacer esa acusación. [...]"

El día veinte de septiembre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha dieciséis de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0254-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:

[...]

---

(...)

Al respecto, en las imágenes presentadas por la sociedad AES CLESA se evidencia de forma contundente que la acometida de la carga del NIC --- estaba conectada de forma directa a la fuente sin pasar por el medidor n.º ---, es decir, el consumo de este servicio no sería registrado por el equipo de medición, lo que se refleja en el histórico de consumos para los meses de marzo y abril de 2024 mostrado en la gráfica n.º 1.



No obstante, el usuario menciona en su reclamo que fue el propio personal de la empresa distribuidora el que había dejado su suministro conectado de forma directa desde el 29 de enero de 2024, en atención a un reporte de variaciones en el suministro eléctrico.

Por tanto, se procedió a verificar los reclamos interpuestos por el usuario en dicha fecha, determinándose que el 29 de enero de 2024 éste interpuso un reclamo identificado como ---, en atención a una falta de suministro eléctrico, en el cual el personal de la empresa distribuidora agrega el siguiente comentario:

"Se dejó medidor en condición directa encontrando medidor tipo 2S deteriorado de la bornera por no cargar en físico se dejó de manera directa."

---

Con dicha información, se comprueba lo planteado por el usuario en su reclamo, además, respecto a los 15 días hábiles que menciona el usuario que no le fue informado por parte de la empresa distribuidora para reportar los problemas en su equipo de medición, se destaca que el artículo 31 de los Términos y Condiciones vigentes establece que en el caso que existan desperfectos o problemas en los equipos de medición, el distribuidor deberá corregirlos, calibrando o sustituyendo los mismos dentro de los próximos quince días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, previa coordinación con el usuario o si no hubo reclamo, el plazo indicado se computará a partir del momento que la empresa tuvo conocimiento de la situación.

Es decir, el seguimiento y sustitución del equipo de medición con desperfectos era responsabilidad de la empresa distribuidora, ya que esta tenía conocimiento de esta situación desde el 29 de enero de 2024.

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, debido a que la conexión directa encontrada en el medidor del **NIC** --- fue generado por la propia empresa distribuidora el 29 de enero de 2024, como consecuencia de la atención a un reclamo por falta de energía interpuesto por el usuario e identificado con el código ---, en cuya resolución se establece que el medidor **n.º** --- se encontraba dañado y que, por no contarse en el momento con un sustituto, se dejó el suministro conectado de manera directa para reponer el servicio del usuario.

No obstante, el CAU determina que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIC** --- se debió a **problemas en el equipo de medición**.

En el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el quinquenio 2023 - 2027, se han incorporado directrices relativas a la procedencia para el cobro de energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición.

Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2024, en donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía y potencia no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses a partir de la notificación, y que se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición.

A partir de la fecha en que esa empresa distribuidora corrigió la condición que estaba afectando el buen registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio; el período de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 5 de febrero al 5 de abril de 2024, dando como resultado **60 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

Al respecto, el CAU de la SIGET ha considerado como consumo correcto del suministro bajo análisis el **historial de registro de lecturas correctas** reportado por el equipo de medición **n.º** --- a partir del período del 3 de mayo al 3 de octubre de 2024, dato que permitió establecer un consumo de energía mensual promedio de **28 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, correspondiente a **60 días**, que corresponden a la energía no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso equivale a un consumo de energía de **56 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **trece 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 13.63), IVA incluido**.

Energía No Registrada		
Desde:	5/2/2024	
Hasta:	5/4/2024	
Días:	60	
kWh a recuperar:	56	
Monto calculado por SIGET con IVA incluido:	\$	13.63
Monto calculado por AES CLESA:	\$	330.04
Monto que cobraría en exceso AES CLESA	\$	316.41

Tabla n.º 1. Montos calculados por la empresa distribuidora por una ENR por una presunta condición irregular y el calculado por el CAU por la condición de problemas en el equipo de medición.

[...].

#### Dictamen:

[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular imputable al usuario en el suministro identificado con el **NIC ---**, ya que la condición que provocó la variación en los consumos fue generada por la propia sociedad AES CLESA.
- b. Por consiguiente, el CAU de la SIGET ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al quinquenio 2023-2027.
- c. Por tanto, se determinó que no es aceptable el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **trescientos treinta 04/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 330.04), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **1,257 kWh**, asociado al período comprendido entre el 8 de octubre de 2023 al 5 de abril de 2024.
- d. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **trece 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 13.63), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **56 kWh**, por la condición de problemas en el equipo de medición, correspondiente al período de recuperación del 5 de febrero al 5 de abril de 2024. [...].

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0642-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0254-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 octubre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día uno de noviembre de este año.

El día treinta y uno de octubre del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.º IT-0254-CAU-24. 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:

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.



## 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 año 2024

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

"Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitidos el correcto registro de energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. (...)

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación."

### 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-0254-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Al respecto, en las imágenes presentadas por la sociedad AES CLESA se evidencia de forma contundente que la acometida de la carga del **NIC ---** estaba conectada de forma directa a la fuente sin pasar por el medidor **n.º ---**, es decir, el consumo de este servicio no sería registrado por el equipo de medición, lo que se refleja en el histórico de consumos para los meses de marzo y abril de 2024 mostrado en la gráfica n.º 1.

No obstante, el usuario menciona en su reclamo que fue el propio personal de la empresa distribuidora el que había dejado su suministro conectado de forma directa desde el 29 de enero de 2024, en atención a un reporte de variaciones en el suministro eléctrico.

Por tanto, se procedió a verificar los reclamos interpuestos por el usuario en dicha fecha, determinándose que el 29 de enero de 2024 éste interpuso un reclamo identificado como ---, en atención a una falta de suministro eléctrico, en el cual el personal de la empresa distribuidora agrega el siguiente comentario:

“Se dejó medidor en condición directa encontrando medidor tipo 2S deteriorado de la bornera por no cargar en físico se dejó de manera directa.”

(...)

Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se determinó que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, debido a que la conexión directa encontrada en el medidor del **NIC ---** fue generado por la propia empresa distribuidora el 29 de enero de 2024, como consecuencia de la atención a un reclamo por falta de energía interpuesto por el usuario e identificado con el código ---, en cuya resolución se establece que el medidor **n.º ---** se encontraba dañado y que, por no contarse en el momento con un sustituto, se dejó el suministro conectado de manera directa para reponer el servicio del usuario.

No obstante, el CAU determina que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que la variación en los consumos de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIC ---** se debió a **problemas en el equipo de medición**.

En el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el quinquenio 2023 - 2027, se han incorporado directrices relativas a la procedencia para el cobro de energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición.

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.



Dentro de ese contexto, en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2024, en donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía y potencia no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses a partir de la notificación, y que se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición.

A partir de la fecha en que esa empresa distribuidora corrigió la condición que estaba afectando el buen registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio; el período de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 5 de febrero al 5 de abril de 2024, dando como resultado **60 días** que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada.

[...].

Por otra parte, el señor --- no presentó elementos probatorios en la etapa de alegatos que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un problema en el equipo de medición por la falta de conexión de las fases en dicho equipo.

Dicha situación habilita a la distribuidora a realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2024.

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

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en la medición, basado en los criterios siguientes:

- El historial de consumo registrado correspondiente entre los días tres de mayo al tres de octubre del presente año.
- El período de recuperación de la energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el cinco de febrero al cinco de abril de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRECE 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 13.63) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, en aplicación al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

## **2.2 Análisis legal**

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

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

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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- 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 un problema en la medición 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 correctamente.
- 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 en el suministro 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 existencia de problemas en la medición en el suministro identificado con el 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.

### **3 CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0254-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 la falta de conexión de las fases en el equipo de medición debido a que la bornera del medidor instalada por la distribuidora se encontraba dañada.





Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRECE 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 13.63) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., aplicable 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-0254-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 330.04) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- existió un problema en el equipo de medición que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRECE 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 13.63) IVA incluido, en concepto de energía no registrada de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario 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-0254-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