



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0830-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las diez horas del día veintisiete de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día diecinueve de junio de este 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 CIEN 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 100.55) 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-0487-2024-CAU de fecha tres de julio del presente año, se 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 acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día doce de julio de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día veintitrés de julio del presente 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 en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0460-CAU-24, de fecha veintiséis de julio del presente año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

El día veintinueve de julio de este año, el señor ---, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, que la empresa distribuidora continuaba efectuando el cobro de la energía no registrada en la facturación mensual.

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

Por medio del acuerdo N.º E-0572-2024-CAU de fecha treinta y uno de julio de este año, se 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 para 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 en 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.

Con relación al cobro efectuado por la distribuidora, se indicó que el cobro efectuado en el suministro era por los dos meses pendiente de pago (junio y julio de este año) por consumo de energía eléctrica. Por lo tanto, al no estar asociada al cobro de ENR, el marco regulatorio habilita a la distribuidora a suspender el servicio (artículo 83 de la Ley General de Electricidad). Por lo que se recomendó al usuario realizar los pagos de los montos pendientes.

El mencionado acuerdo fue notificado el día quince de agosto del presente año, por lo que el plazo finalizó el día doce de septiembre del mismo año.

El día veintiuno de agosto de este año, el usuario presentó un escrito indicando lo siguiente:

"(...) El día 12 de enero del 2024, solicité una visita técnica para el medidor antes mencionado, debido a que en una ocasión observé que el contador estaba sacando humo, del cual desconozco si ese problema venía desde días antes y yo no me había percatado. Dicha visita técnica con número de gestión ---, y concepto de la gestión Líneas cortocircuitadas (anexo constancia de recepción) comento lo siguiente:

1. Que el personal de AES-CLESA se presentó a realizar la visita, el cual observaron el contador y lo manipularon, intercambiaron algunos cables y me dijeron que todo estaba bien, que no había ningún problema. Yo les dije que prefería que me cambiaran el contador para evitar un daño a futuro, ya que me sentía desconfiado con dicho contador porque lo había visto echar humo.

El día de esta visita técnica el personal de AES-CLESA de haber visto alguna irregularidad en el contador debieron haber hecho la observación, ya que ellos me visitaron en enero y el informe dice que la irregularidad esta desde diciembre. Lo cual no es ético de parte de la empresa estar señalando una irregularidad cuando ellos mismo fueron a realizar la visita técnica solicitada por mi persona.

2. Que el día 20 de agosto del 2024, solicite (#---) a AES-CLESA el informe de la visita técnica con fecha 12 de enero del 2024 (# gestión ---) el cual me dijeron que no hay informe de esa visita técnica, ya que, aunque yo solicite la visita técnica, nunca se presentaron los técnicos a verificar el contador. Por consiguiente, expreso:

- Mi persona recibí a los técnicos y los vi manipular el contador, el cual la empresa dice que dicha visita nunca sucedió.

- Si la empresa dice que los técnicos nunca se presentaron, porque no dieron cumplimiento a la solicitud de visita técnica en su momento. Meses más tarde me dicen que hay una irregularidad, cuando yo con antelación solicite la verificación de dicho contador

En conclusión:

- De mi parte realicé todas las gestiones debidas en su momento, para evitar situaciones a futuro como las presentes.

- Me eximo de toda responsabilidad señalada por la empresa AES-CLESA, ya que ellos me incumplieron con la visita técnica solicitada en su momento, el cual yo como cliente tengo derecho se me proporcionen buenos equipos y se me hagan efectivas dichas visitas técnicas, más cuando ponen en peligro mi integridad física.



- Que la empresa AES-CLESA no cuenta con las pruebas suficientes de que el contador estaba manipulado, las fotografías que ellos presentan como pruebas, ya había sido manipulado el contador desde enero por ellos mismos. No doy crédito veraz de dichas fotografías.

- Que la empresa AES-CLESA cumpla con las visitas técnicas cuando el cliente lo solicita y que dejen documentado cualquier manipulación que se haga en los contadores como lo fue en la visita del 12 de enero, del cual no existe informe técnico (...)"

El día veintisiete 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 diez de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0248-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 condición encontrada en el suministro:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, 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 condición irregular que, según su criterio, consistió en "Medidor sin neutro y fase conectada"; condición que impidió el 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 existía la ausencia del conductor neutro en el equipo de medición, y por ende una ausencia de voltaje en éste por no existir un diferencial entre la fase y el neutro del medidor, sin embargo, dicha condición fue generada por personal de la empresa distribuidora al momento de atender el reclamo interpuesto por el usuario identificado con el código ---, el cual estaba relacionado con líneas cortocircuitadas.

En razón con lo anterior, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, las cuales se compararon con la información obtenida mediante inspección técnica realizada por el personal del CAU al suministro en referencia el 12 de septiembre de 2024, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una residencia.

---

(...) Al respecto, es preciso mencionar que la empresa distribuidora el 12 de enero de 2024, atendió el reclamo interpuesto por el usuario identificado con el código ---, el cual estaba relacionado con líneas cortocircuitadas, sin que ésta detectara una condición irregular durante las actividades realizadas en el servicio (la empresa distribuidora no presentó información concreta de las actividades realizadas en el medidor); asimismo, se advierte que, desde enero de 2024, mes en el cual la empresa distribuidora intervino el medidor, los consumos del servicio presentaron la disminución, tal como se observa en la gráfica n.º 1.

Por todo lo anteriormente expuesto y 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.

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 periodo de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 1 de abril al 31 de mayo 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 consumos correctos los registrados por el medidor antes de la interposición del reclamo por parte del usuario ante la sociedad AES CLESA por existir líneas cortocircuitadas, obteniendo un consumo promedio mensual de **115 kWh**, reclamo que además la empresa distribuidora tiene en sistema la resolución como "Favorable al cliente", por lo que se determina que fue ésta la responsable de realizar la condición descrita en la imagen n.º 1. A continuación, se detalla la fecha de la interposición del reclamo (**la empresa distribuidora no presentó información concreta de las actividades realizadas en el medidor**):

---

[...]

### Argumentos del usuario

(...) es necesario mencionar que efectivamente la condición fue generada por personal de la empresa distribuidora al momento de atender el reclamo interpuesto por el usuario identificado con el código ---, el cual estaba relacionado con líneas cortocircuitadas, lo cual ya fue fundamentado en el apartado anterior. (...)

(...) es preciso mencionar 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 no demostró que el problema en el registro del medidor n.º --- se debiera a una alteración de la acometida de servicio eléctrico imputable al usuario, aunado a las imágenes que muestran que la bornera del neutro de fuente del equipo de medición se encontraba recalentada.

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**. (...)

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 periodo de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde al período del 1 de abril al 31 de mayo de 2024, dando como resultado 60 días que la sociedad AES CLESA podrá recuperar en concepto de energía consumida y no registrada (...)



### Determinación de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso

Para el cálculo de la energía consumida y no registrada el CAU presenta las siguientes consideraciones:

- El consumo de energía promedio mensual fue calculado con base en los consumos de energía registrados por el medidor n.º --- en los meses de julio a diciembre de 2023 (correspondiente a consumos de seis meses completo).
- El período que tiene que recuperar la empresa distribuidora, se establece que está comprendido desde el 1 de abril al 31 de mayo de 2024, siendo un total de 60 días tal y como lo establece el artículo 35 de la normativa antes referida.

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**, relacionada con la energía máxima que puede recuperarse por existir desperfectos o problemas en el equipo de medición, que en este caso equivale a **231 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **cuarenta y seis 18/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 46.18), IVA incluido.** (...)

### Dictamen

[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC ---** que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b. No obstante, 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, lo cual incluye su acometida de servicio eléctrico, con base en lo determinado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el quinquenio 2023 - 2027.
- c. Por tanto, no es aceptable el cobro notificado por parte de la sociedad AES CLESA al señor --- por la cantidad de **cien 55/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 100.55), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada correspondiente a la cantidad de **407 kWh**, asociado al período comprendido entre el 3 de diciembre de 2023 al 31 de mayo de 2024.
- d. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA deberá cobrar la cantidad de **cuarenta y seis 18/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 46.18), IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada por existir desperfecto o problemas en el equipo de medición, correspondiente a la cantidad de **231 kWh**, asociado al período comprendido entre el 1 de abril al 31 de mayo de 2024.
- e. Por tanto, la sociedad AES CLESA cobraría en exceso la cantidad de **cincuenta y cuatro 37/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 54.37), IVA incluido.** [...]"

### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0572-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0248-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 el día siete de noviembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día quince de noviembre del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó su conformidad con el monto determinado por el CAU. 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 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 permitido el correcto registro de la 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 los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

## **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 ---**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, el CAU en el informe técnico N.º IT-0248-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Al respecto, es preciso mencionar que la empresa distribuidora el 12 de enero de 2024, atendió el reclamo interpuesto por el usuario identificado con el código ---, el cual estaba relacionado con líneas cortocircuitadas, sin que ésta detectara una condición irregular durante las actividades realizadas en el servicio (la empresa distribuidora no presentó información concreta de las actividades realizadas en el

medidor); asimismo, se advierte que, desde enero de 2024, mes en el cual la empresa distribuidora intervino el medidor, los consumos del servicio presentaron la disminución, tal como se observa en la gráfica n.º 1. (...)

(...) Por todo lo anteriormente expuesto y 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.

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

(...) es necesario mencionar que efectivamente la condición fue generada por personal de la empresa distribuidora al momento de atender el reclamo interpuesto por el usuario identificado con el código ---, el cual estaba relacionado con líneas cortocircuitadas, lo cual ya fue fundamentado en el apartado anterior. (...)

(...) es preciso mencionar 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 no demostró que el problema en el registro del medidor n.º --- se debiera a una alteración de la acometida de servicio eléctrico imputable al usuario, aunado a las imágenes que muestran que la bornera del neutro de fuente del equipo de medición se encontraba recalentada.

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**. (...)

Conforme 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 equipo de medición número --- que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

Debido a lo anterior, el marco regulatorio habilita a la distribuidora 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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

### **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 el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

- El historial de consumos del suministro registrados entre los meses de julio hasta diciembre de dos mil veintitrés.
- El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el uno de abril al treinta y uno de mayo del año dos mil veinticuatro.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y SEIS 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 46.18) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

## **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 distribuidora como el 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 desperfecto en el equipo de 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 el equipo de 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-0248-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y SEIS 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 46.18) 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 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.

### 5. CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS

De conformidad al artículo 81 de la Ley de Procedimientos Administrativos, los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles. En ese sentido, la SIGET por medio de acuerdo N.º 110-2024-ADM, estableció el horario especial laboral, para compensar el período vacacional comprendido entre los días 23 de diciembre de 2024 y 2 de enero de 2025; de la forma siguiente:

- Los días sábados 23 y 30 de noviembre de este año de 8:00 am a 12:00 pm.
- Los días comprendidos del lunes 25 al jueves 28 de noviembre del presente año de 7:30 am a 5:30 pm.
- Los días comprendidos del lunes 2 de diciembre al jueves 5 de diciembre de este año de 7:30 am a 5:30 pm.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo. Para efectos del cómputo de plazos de los administrados, el horario especial cuenta únicamente para presentación de escritos, y no para que sean considerados dentro de los plazos de los procedimientos, pues estos se contarán sin tomar en cuenta el horario extendido.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0248-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 CIEN 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 100.55) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.



- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- existió un problema en el funcionamiento del medidor 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 CUARENTA Y SEIS 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 46.18) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, 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 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-0248-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Informar a la parte que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
- Los días sábados 23 y 30 de noviembre de este año de 8:00 am a 12:00 pm.
  - Los días comprendidos del lunes 25 al jueves 28 de noviembre del presente año de 7:30 am a 5:30 pm.
  - Los días comprendidos del lunes 2 de diciembre al jueves 5 de diciembre de este año de 7:30 am a 5:30 pm.

Para efectos del cómputo de plazos de los administrados, el horario especial cuenta únicamente para presentación de escritos, y no para que sean considerados dentro de los plazos de los procedimientos, pues estos se contarán sin tomar en cuenta el horario extendido.

- d) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente