



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0326-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día veinticuatro de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día trece de noviembre del año dos mil veintitrés, el señor xxx 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 DOS MIL OCHOCIENTOS CINCO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,805.33) 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 xxx.

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-0890-2023-CAU, de fecha veinte de noviembre del dos mil veintitrés, 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 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de noviembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de diciembre del año pasado.

El día veintisiete de noviembre del dos mil veintitrés, el señor xxx, 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-0673-CAU-23, de fecha veintiocho de noviembre del año pasado, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0940-2023-CAU, de fecha siete de diciembre de dos mil veintitrés, 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.

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.



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 xxx 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 once de diciembre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dieciséis de enero del presente año.

El día catorce de diciembre de dos mil veintitrés, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha trece de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0059-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:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...]

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en la imagen n.º 2 se evidencia de forma contundente que el equipo de medición n.º xxx es propiedad de la empresa distribuidora, debido a que los sellos con su identificación se encontraban instalados en la tapa terminal y tapa frontal de este, a pesar de que la misma alega que el citado medidor se encontraba fuera de sistema.

(...)

Al respecto, se realizó un análisis de la información disponible de los **NIC xxx**, los tres a nombre de xxx ubicados en el mismo inmueble, de lo cual se destaca que el **NIC xxx** fue dado de baja por parte de la empresa distribuidora el 19 de enero de 2022, bajo la orden de servicio n.º xxx.

(...)

(...)

En ese orden de ideas, se advierte que la condición encontrada no es imputable al usuario final, como lo ha identificado la sociedad AES CLESA, puesto que de conformidad a la información a la que se ha tenido acceso, es evidente que la instalación del equipo de medición fue realizada por el propio personal de la empresa distribuidora, la cual manifiesta haberlo encontrado fuera de sistema; sin embargo, en la imagen n.º 4 se observa que el medidor y sellos instalados si habían sido evidenciados, por lo que si en dado caso este no fue dado de alta en sistema, la condición fue generada por la propia empresa distribuidora al instalar por error el medidor n.º xxx en un servicio que se encontraba de baja (**NIC xxx**), situación derivada por atender el reclamo con código xxx relacionado con falta de suministro en el **NIC xxx**.

(...)



Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, puesto que se trató de una condición que fue generada por la empresa distribuidora, transcurriendo 530 días desde que ésta tuvo conocimiento que existía un equipo de medición instalado en un inmueble que no poseía contrato de suministro activo, puesto que el **NIC xxx** había sido dado de baja el 19 de enero de 2022.

(...)

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.º 1, sea imputable al usuario, puesto que fue comprobado que el medidor si fue instalado bajo una orden de servicio y que, además, a pesar de tener conocimiento de tal condición, ésta no realizó ninguna acción con el fin de evitar futuros inconvenientes.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC xxx**, pues la condición de que el medidor se encontrara fuera de sistema antes de la contratación fue generada por la empresa distribuidora, sin embargo, a pesar que la condición no fue suscitada por el usuario éste si hizo uso de una energía la cual no fue facturada por la empresa. [...]

Análisis del argumento presentado por el usuario

(...) es preciso mencionar que se comprobó que el usuario consumió energía eléctrica durante 573 días, correspondiente al período del 1 de febrero de 2022 al 28 de agosto de 2023, sin cancelar los costos de la energía consumida en el inmueble.

Por lo tanto, el usuario debe cancelar a la distribuidora los costos de la energía no facturada, al menos, por un periodo proporcional por la energía que se consumió y no fue facturada, conforme al marco regulatorio.

Asimismo, es importante aclarar que se realizará el recálculo de la energía consumida y no facturada a fin de constatar el cobro reclamado por el usuario; destacándose que el cobro actual corresponde a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada por parte de la empresa distribuidora, (...)

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 xxx** que haya sido provocada por el usuario, sin embargo, si se pudo comprobar que el usuario hizo uso de energía eléctrica sin pagar los consumos correspondientes por no poseer contrato con la empresa distribuidora.
- 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 **dos mil ochocientos cinco 33/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,805.33), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **10,032 kWh**, asociado al período comprendido entre el 28 de agosto de 2022 al 28 de agosto de 2023.
- c. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **dos mil ciento cuatro 10/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,104.10), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **7,764 kWh**, correspondiente al período comprendido del 1 de marzo al 28 de agosto de 2023. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 62.81** en concepto de intereses por la energía no facturada, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2023. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0940-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0059-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.

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.



Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días uno y dos de abril del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días quince y dieciséis del mismo mes y año.

El día diez de abril de este 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-0059-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:

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 2023

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 29 de dichos Términos y Condiciones establece:

"El distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo las excepciones previstas en este artículo.

Asimismo, el lector podrá reportar a la empresa distribuidora correspondiente los problemas en la acometida o en el equipo de medición que puedan ser identificados mediante observación de los mismos. (...)

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 xxx

El CAU en el informe técnico N.º IT-0059-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Por tanto, con base en las pruebas anteriormente analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA no cuenta con la evidencia fehaciente que demuestre que en el suministro en referencia existió una condición irregular imputable al usuario, puesto que se trató de una condición que fue generada por la empresa distribuidora, transcurriendo 530 días desde que ésta tuvo conocimiento que existía un equipo de medición instalado en un inmueble que no poseía contrato de suministro activo, puesto que el **NIC xxx** había sido dado de baja el 19 de enero de 2022.

(...)

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes n.º 1, sea imputable al usuario, puesto que fue comprobado que el medidor si fue instalado bajo una orden de servicio y que, además, a pesar de tener conocimiento de tal condición, ésta no realizó ninguna acción con el fin de evitar futuros inconvenientes.

Es por ello por lo que, con base en el análisis realizado a la información a la que el CAU de la SIGET tuvo acceso, se determina que la sociedad AES CLESA no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el **NIC xxx**, pues la condición de que el medidor se encontrara fuera de sistema



antes de la contratación fue generada por la empresa distribuidora, sin embargo, a pesar que la condición no fue suscitada por el usuario éste si hizo uso de una energía la cual no fue facturada por la empresa. [...]”.

Respecto a los argumentos del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(...) es preciso mencionar que se comprobó que el usuario consumió energía eléctrica durante 573 días, correspondiente al período del 1 de febrero de 2022 al 28 de agosto de 2023, sin cancelar los costos de la energía consumida en el inmueble.

Por lo tanto, el usuario debe cancelar a la distribuidora los costos de la energía no facturada, al menos, por un período proporcional por la energía que se consumió y no fue facturada, conforme al marco regulatorio.

Asimismo, es importante aclarar que se realizará el recálculo de la energía consumida y no facturada a fin de constatar el cobro reclamado por el usuario; destacándose que el cobro actual corresponde a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada por parte de la empresa distribuidora, (...)

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.

Ahora bien, se estima procedente señalar las conclusiones puntuales que el CAU emitió en el informe técnico N.º IT-0059-CAU-24 de fecha trece de febrero de este año, siendo estas las siguientes:

- Se comprobó con base en los registros del sistema de gestión comercial Open S.G.C. de la distribuidora que se realizó la conexión del equipo de medición xxx en un suministro que se encontraba de baja, y no realizó ninguna acción para evitar la acumulación de registro de consumo.
- El usuario recibió el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida durante un período de 530 días.
- El medidor xxx y el consumo de energía eléctrica no fue facturado por una situación generada por la distribuidora.
- El usuario hizo uso de la energía eléctrica durante un largo periodo sin que fuera cobrada.

Con base en las anteriores premisas, el CAU consideró que es procedente que la empresa distribuidora pueda cobrar la energía suministrada y no facturada por un período de recuperación equivalente a 180 días por proveer el servicio de energía eléctrica al usuario.

El cálculo de la energía no facturada se realizó mediante el método del historial de registros de lecturas correctas de consumo, por lo que la distribuidora tiene el derecho de recuperar la cantidad de DOS MIL CIENTO CUATRO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,104.10) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, y el monto de SESENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 62.81) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

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

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.



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 la conexión de un equipo de medición en un suministro de baja condición que no fue originada por el usuario sino que por la propia empresa distribuidora: Por tanto, se determinó que el usuario debe de pagar por la energía que consumió comprendida en un periodo de 180 días.
- 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.

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

La SIGET ostenta las funciones de regulación y control sobre la distribución y comercialización de energía eléctrica, debiendo supervisar que el servicio de energía eléctrica se preste en las condiciones que se



establece en las distintas normativas aplicables, debido que existe un marco técnico y jurídico de principios y reglas que guían el actuar de las empresas distribuidoras y su relación con los usuarios finales.

Planteado lo anterior, corresponde indicar que de las disposiciones contenidas en el marco regulatorio es importante recalcar que la distribuidora, como regla general, está obligada a registrar en su sistema de gestión comercial la instalación de los equipos de medición y efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente. Lo anterior tiene como objetivo que el usuario se encuentre informado de los importes correspondientes que debe pagar; y no crearle una situación gravosa, ya que se evita que la distribuidora le requiera un cobro acumulado sin una causa válida.

Consecuente con lo expuesto, esta Superintendencia considerará pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU en el informe técnico N.º IT-0059-CAU-24, debiendo establecer que la causa invocada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. consistente en suministro ilegal, no fue comprobada de conformidad con el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego tarifario del 2023.

No obstante lo anterior, debido a que se comprobó que el usuario recibió el servicio de energía eléctrica de forma continua e ininterrumpida durante dicho periodo; la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL CIENTO CUATRO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,104.10) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, y el monto de SESENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 62.81) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, 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-0059-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS CINCO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,805.33) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se consumió energía eléctrica que no fue facturada debido a una condición provocada por la distribuidora. Por lo tanto, se ha limitado el monto que puede recuperar la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. a la cantidad de DOS MIL CIENTO CUATRO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,104.10) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no facturada, y el monto de SESENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 62.81) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada por el CAU de la SIGET.

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.



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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente