



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0719-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día quince de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día seis de mayo de este año, la señora ---, usuaria 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 DOS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,624.11) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-0378-2024-CAU de fecha dieciséis de mayo del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiuno de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de junio del mismo año.

El día tres de junio 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-0343-CAU-24 de fecha cuatro de junio de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.º E-0458-2024-CAU de fecha diecinueve de junio de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la



condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC --- y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días cinco y diez de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días ocho y trece de agosto del mismo año.

El día once de julio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas. Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha nueve de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0222-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

#### Histórico de consumo:

---

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

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, correspondientes a la inspección técnica realizada el 19 de abril de 2024, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro bajo estudio se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, que como consecuencia, llegó a la conclusión que existió una alteración en el equipo de medición que, según su criterio, consistió en "línea adicional fuera de medición"; condición que impidió el verdadero registro de la energía eléctrica que fue demandada en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

---

Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en las imágenes se evidencia de forma contundente que la línea adicional estaba conectada directamente a la fase de la fuente sin pasar por el equipo de medición n.º ---, pues era tomada en un punto de la acometida de servicio eléctrico (fuente) del servicio contiguo donde ésta pasaba sobre el techo de la vivienda de la usuaria, y posteriormente continuaba su trayectoria hacia el interior del inmueble según se observa en las imágenes n.º 1 y 2.

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 13 de julio de 2024, en la que se determinó que el inmueble corresponde a una vivienda con una tienda minorista, cuya carga más significativa corresponde a equipos de refrigeración.

Asimismo, se verificó que, la línea adicional que fue normalizada por la empresa distribuidora conectándola directamente a la bornera de carga del equipo de medición, que aún se encuentra conectada bajo medición y posee la misma trayectoria hacia el interior del inmueble evidenciada por la empresa distribuidora, destacándose que a través de este conductor circula la mayor parte de la carga demandada en el inmueble, de ahí el drástico aumento en los consumos luego de la normalización del suministro. (...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la línea adicional encontrada por la sociedad AES CLESA ya que pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y

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.



vídeo que muestran que el conductor estaba conectado a la acometida de servicio eléctrico (fuente) de un servicio contiguo, y que la trayectoria de éste era hacia el interior de la vivienda de la usuaria, por lo que se concluye que la citada línea adicional estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º ---.

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

Dentro de ese contexto, fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, la cual provocaba una variación en el registro de la energía demandada por la usuaria, se evidencia en las fotografías de las imágenes n.º 1 y 2, así como en el aumento en los consumos luego de la corrección de la condición irregular mostrado en la gráfica n.º 1. [...]

#### Argumentos de la usuaria:

En su reclamo, la señora --- manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por parte de la sociedad AES CLESA, debido a que alega que inició con el negocio de la tienda en el mes de marzo de 2024, para lo cual presenta una serie de facturas de compras de mercadería y equipos, así como imágenes de su vivienda, la cual adquirió en abril del año 2023, antes de las remodelaciones para ser adecuada como tienda.(...)

Al respecto, la usuaria presentó documentación con la que pretende demostrar que el equipo que se encontraba fuera de medición es más reciente que el período de recuperación que le imputa la empresa distribuidora, sin embargo, solo se respalda un congelador horizontal de 11", estableciéndose que dicha documentación no es suficiente para respaldar el hecho que la línea fuera de medición haya sido instalada en un período de recuperación posterior al inicio del cálculo de recuperación de la empresa distribuidora, pero si puede tomarse el efecto de la reducción de horas de uso del equipo respaldado en el censo de carga del inmueble.

#### Recálculo efectuado por el CAU:

De conformidad con lo determinado en el procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal i) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad AES CLESA debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

- El **censo de carga instalada** en el inmueble del suministro con **NIC ---**, dato que permitió establecer un consumo promedio mensual de **609 kWh**.
- El período por recuperar por parte de la empresa distribuidora, por una energía consumida y no facturada, se determina que es de **180 días**, relativo al período del 22 de octubre de 2023 al 19 de abril de 2024.
- En el periodo de recuperación antes citado la sociedad AES CLESA ya facturó un consumo de energía de **701 kWh**.

Los valores de consumos y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, que en este caso corresponden a un consumo de **2,953 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **setecientos cincuenta y seis 85/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 756.85), IVA incluido.** (...)

#### Dictamen:

[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC ---**, que consistía en una línea adicional fuera de medición, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
- b. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se determinó que es excesivo el monto que la sociedad AES CLESA pretende cobrar en concepto de energía consumida y no facturada por la cantidad de **dos mil seiscientos veinticuatro 11/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,624.11), IVA incluido**, correspondiente al consumo de **9,759 kWh**, asociado al periodo comprendido entre el 22 de octubre de 2023 al 19 de abril de 2024.

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. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad AES CLESA debe cobrar la cantidad de **setecientos cincuenta y seis 85/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 756.85), IVA incluido**, en concepto de energía consumida y no facturada de **2,953 kWh**, correspondiente al periodo antes citado. Asimismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **USD 24.05** en concepto de intereses por la ENR debido a la condición irregular, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario vigente para el año 2024.[...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0458-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0222-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diez y trece de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días veinticuatro y veintisiete del mismo mes y año.

El día veintitrés de septiembre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

(...) mi representada manifiesta que anexa informe técnico donde mantenemos el cobro por la cantidad de DOS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,624.11) IVA incluido el cual es procedente (...)

Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

### **B. SENTENCIA**

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

#### **1. MARCO LEGAL**

##### **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

##### **1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

##### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la

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.



acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

#### **1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

#### **1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1 Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

#### **2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC ---**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0222-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Respecto a las pruebas presentadas anteriormente, en las imágenes se evidencia de forma contundente que la línea adicional estaba conectada directamente a la fase de la fuente sin pasar por el equipo de medición n.º ---, pues era tomada en un punto de la acometida de servicio eléctrico (fuente) del servicio contiguo donde ésta pasaba sobre el techo de la vivienda de la usuaria, y posteriormente continuaba su trayectoria hacia el interior del inmueble (...)

En ese orden de ideas, ha quedado claramente fundamentada la existencia de la línea adicional encontrada por la sociedad AES CLESA ya que pudo comprobar la existencia de la condición irregular mediante las fotografías y video que muestran que el conductor estaba conectado a la acometida de servicio eléctrico 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.



(fuente) de un servicio contiguo, y que la trayectoria de éste era hacia el interior de la vivienda de la usuaria, por lo que se concluye que la citada línea adicional estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º ---.

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

En cuanto a los argumentos de la señora ---, el CAU indicó lo siguiente:

(...) la usuaria presentó documentación con la que pretende demostrar que el equipo que se encontraba fuera de medición es más reciente que el período de recuperación que le imputa la empresa distribuidora, sin embargo, solo se respalda un congelador horizontal de 11", estableciéndose que dicha documentación no es suficiente para respaldar el hecho que la línea fuera de medición haya sido instalada en un periodo de recuperación posterior al inicio del cálculo de recuperación de la empresa distribuidora, pero si puede tomarse el efecto de la reducción de horas de uso del equipo respaldado en el censo de carga del inmueble. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0222-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea adicional fuera de medición instalada en la acometida eléctrica, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base en la corriente instantánea, por las razones siguientes:

(...)

- La empresa distribuidora utilizó una corriente instantánea de **37.65 amperios**, la cual resultó de una medición en un momento concreto en la línea adicional fuera de medición a 120v, y le atribuyó un factor de uso de **12 horas diarias**, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse dicha medición como representativa.
- Asimismo, en el video presentado como evidencia, la corriente instantánea medida en la línea adicional fue mucho muy inferior a la utilizada por la empresa distribuidora para establecer el promedio de consumos mensuales, indicios de la variabilidad y baja representatividad del método utilizado por la empresa distribuidora para el cálculo de la ENR.
- Asimismo, el promedio de consumos usado por la empresa distribuidora no considera el factor de potencia de la corriente instantánea medida, considerable para los equipos eléctricos de refrigeración.
- Por lo tanto, se determina que los parámetros establecidos por la empresa distribuidora si bien cumplen su función de demostrar la condición irregular, no cumplen con el fin de utilidad para justificar el consumo promedio mensual establecido para el cálculo de recuperación. (...)

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

- El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 609 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del veintidós de octubre del año dos mil veintitrés al diecinueve de abril de este año.



- En el periodo de recuperación citado la distribuidora ya facturó un consumo de energía de 701 kWh.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 756.85) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTICUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 24.05) en concepto de intereses, conforme a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### 2.1.3. Alegatos presentados por la distribuidora referentes al informe técnico

Respecto a los alegatos finales expuestos por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., se indica lo siguiente:

Respecto al comportamiento de los consumos de energía eléctrica de forma posterior a la corrección irregular, esto fue abordado por el CAU en el informe técnico N.º IT-0222-CAU-24 (apartados 5.2.3 y 5.2.5), en el cual se determinó que era idóneo utilizar el método del censo de carga para el cálculo de energía no registrada, por ser más preciso para ponderar toda la carga eléctrica del inmueble, asimismo, debe mencionarse que el promedio de consumos utilizado por el CAU para el cálculo de la ENR es incluso mayor al histórico de consumos posteriores a la corrección de la condición irregular en el servicio eléctrico.

---

Por otra parte, la empresa distribuidora utilizó una corriente instantánea de 37.65 amperios, la cual resultó de una medición en la fase B del lado de la carga en un momento concreto, y le atribuyó un factor de uso de **12 horas diarias**, sin fundamentar técnicamente las razones por la cual debería utilizarse dicha medición como representativa de un uso continuo diario durante 180 días.

En el mismo sentido, en la inspección realizada por la empresa distribuidora se observan valores de amperajes menores (evidenciados en videos), y el valor calculado por la distribuidora no toma en consideración el factor de potencia de la carga de los equipos instalados en el inmueble, lo expresado puede observarse en las imágenes siguientes:

---

En ese orden de ideas, se establece que los alegatos presentados por la empresa distribuidora no presentan un sustento técnico suficiente para modificar lo dictaminado en el informe técnico N.º IT-0222-CAU-24.

En consecuencia, se mantiene la posición respecto a que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe cobrar la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 756.85) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTICUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 24.05) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.



## 2.2 Análisis legal

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuaria, 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 a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

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

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET





ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, la usuaria final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0222-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular consistente en una conexión de una línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 756.85) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTICUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 24.05) en concepto de intereses, conforme a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### 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-0222-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea eléctrica adicional fuera de medición que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 756.85) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de VEINTICUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 24.05) en concepto de intereses de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0222-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Notificar este acuerdo a la señora --- y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente