



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0768-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día treinta y uno de octubre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticuatro de junio de este año, el señor --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATRO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4,957.92) 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-0495-2024-CAU de fecha cinco de julio del presente año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. 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, indicar que se realizaría la investigación correspondiente.

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

El día veintinueve de julio de este año, el ingeniero ---, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0467-CAU-24 de fecha treinta y uno de julio 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-0581-2024-CAU de fecha catorce de agosto 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 las partes el día diecinueve de agosto de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día dieciséis de septiembre del mismo año.

El día diecinueve de septiembre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha tres de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0245-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 EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 7 de junio de 2024, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

Como parte de la investigación del caso, mediante el acuerdo N.º E-0495-2024-CAU, emitido en fecha 5 de julio de 2024, SIGET solicitó a la empresa distribuidora el equipo de medición n.º --- vinculado con la irregularidad bajo análisis, con el objetivo de verificar y ampliar la información proporcionada por la distribuidora a través del acuerdo antes citado.

El 14 de agosto de 2024 se tuvo a la vista el referido equipo de medición y los sellos de este relacionados en el informe técnico de la distribuidora, constatando que estos presentaban alteraciones.

Al interior del medidor se observó que este presentaba alteración, consistente en un puente eléctrico interno entre entrada y salida de la fase "A", adicionalmente la suspensión de la fase "B" desde el lado de fuente y carga; ambas condiciones afectan el registro total de la energía consumida en el suministro.

A continuación, se presentan la fotografía capturada por el personal del CAU relacionada con la referida irregularidad.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 7 de junio de 2024, se puede determinar lo siguiente:

- La distribuidora ha presentado una serie de fotografías con las que se demuestran que existió una condición irregular, consistente en un puente eléctrico interno entre entrada y salida de la fase "A", más la suspensión de señal de la corriente de la fase "B" desde el lado de fuente y carga; ambas condiciones fueron realizadas con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro del denunciante.



- EEO realizó la prueba de exactitudes al equipo de medición bajo análisis, la cual dio como resultado un valor de promedio de registro de 5.96 %.

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición; condición que no permitió que se reflejara el consumo real demandado por los equipos eléctricos. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2024. [...]

Análisis de los argumentos presentados por el usuario

Como se mencionó anteriormente, al momento de interponer su reclamo ante el CAU, el denunciante manifestó lo siguiente:

"[...]

Desconozco manipulación voluntaria o involuntaria o indirecta del medidor de electricidad, solicito que se investigue el cobro por la empresa, por una supuesta condición irregular.

"[...]"

Respecto a lo planteado por el denunciante, referente a que desconoce sobre la manipulación del equipo de medición; es un razonamiento que no puede desvirtuar las evidencias presentadas por EEO ante esta superintendencia sobre la condición irregular encontrada en el servicio eléctrico del señor ---.

En ese sentido, la labor del CAU en su investigación es la de analizar las pruebas presentadas por ambas partes, para poder determinar un incumplimiento contractual establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2024. Y para este caso en particular EEO presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular; por lo que en el inmueble no se estuvo registrando la energía consumida correctamente. Por tanto, la distribuidora tiene derecho a recuperar energía consumida y no registrada tal como lo establece la normativa vigente.

Con respecto al monto cobrado por EEO al que hace mención el denunciante al momento de interponer su reclamo, el CAU realizará el análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la energía no registrada, así como el monto en dinero en el ítem 5.2.5 y 5.2.6 de este informe respectivamente.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

- De acuerdo con el Procedimiento en mención, tal y como está establecido en el literal a) del artículo 5.2, indica que el primer método propuesto es el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo; sin embargo, para el presente caso los consumos registrados en el inmueble no son representativos de las cargas utilizadas al interior de este, incluso los registros en los meses posteriores a la normalización del suministro no son congruentes con el censo de carga realizado en el inmueble, por lo tanto, no son aptos para el cálculo de la ENR.
- Por otra parte, debido a las incongruencias en los resultados de las diversas pruebas de funcionamiento realizadas al equipo de medición en análisis, y al desbalance que presentan las corrientes registradas tanto por el personal del CAU como de EEO, no es confiable utilizar el método de porcentaje de desviación de la exactitud de medidor establecido en el literal f) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.
- Por lo tanto, para el presente caso es procedente utilizar el método establecido en el artículo 5.2 literal i) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares. De tal manera que se utilizará el censo de carga rectificado por el CAU el cual fue realizado usando los datos de placa de los equipos; así como también las horas de uso establecida para casos similares a este, el cual resultó por un valor de consumo estimado mensual de 1,147 kWh, el cual será la base para el recálculo de la energía a recuperar.
- El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 10 de diciembre de 2023 hasta el 7 de junio de 2024.

Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 5,843 kWh, equivalente a la cantidad de mil quinientos treinta y uno 65/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,531.65) IVA incluido (...)

Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC ---, consistente en la suspensión de la señal de corriente del lado de la fuente y de la carga de la fase "B" y un puente eléctrico entre los terminales de entrada y salida correspondientes a la fase "A", siendo esta una alteración interna del equipo medidor con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad cuatro mil novecientos cincuenta y siete 92/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 4,957.92) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los treientos diecinueve 37/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 319.37) establecidos en concepto de intereses, deben de rectificarse.
- c) Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía consumida y no registrada asciende a la cantidad de mil quinientos treinta y uno 65/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,531.65) IVA incluido, correspondiente a 5,843 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de cuarenta y siete 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 47.66) en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2024 (...)
- d) En vista que el señor --- ya canceló el total de los montos facturados inicialmente; la sociedad EEO debe de reintegrar la cantidad de tres mil cuatrocientos veintiséis 27/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,426.27) IVA incluido, que corresponden a la energía consumida y no registrada, la cual fue cobrada en exceso; más la cantidad de cuatrocientos cinco 49/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 405.49); por los intereses cobrados inicialmente en exceso y los devengados por las cantidades pagadas en exceso [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0581-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0245-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de octubre de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día diez de octubre de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. 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

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



1.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 EEO, S.A. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

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

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

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

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

1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

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

2. ANÁLISIS

2.1. Análisis Técnico

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

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

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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0245-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 7 de junio de 2024, se puede determinar lo siguiente:

- La distribuidora ha presentado una serie de fotografías con las que se demuestran que existió una condición irregular, consistente en un puente eléctrico interno entre entrada y salida de la fase "A", más la suspensión de señal de la corriente de la fase "B" desde el lado de fuente y carga; ambas condiciones fueron realizadas con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro del denunciante.
- EEO realizó la prueba de exactitudes al equipo de medición bajo análisis, la cual dio como resultado un valor de promedio de registro de 5.96 %.

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición; condición que no permitió que se reflejara el consumo real demandado por los equipos eléctricos. [...]"

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

(...) Respecto a lo planteado por el denunciante, referente a que desconoce sobre la manipulación del equipo de medición; es un razonamiento que no puede desvirtuar las evidencias presentadas por EEO ante esta superintendencia sobre la condición irregular encontrada en el servicio eléctrico del señor ---.

En ese sentido, la labor del CAU en su investigación es la de analizar las pruebas presentadas por ambas partes, para poder determinar un incumplimiento contractual establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2024. Y para este caso en particular EEO presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular; por lo que en el inmueble no se estuvo registrando la energía consumida correctamente. Por tanto, la distribuidora tiene derecho a recuperar energía consumida y no registrada tal como lo establece la normativa vigente.

Con respecto al monto cobrado por EEO al que hace mención el denunciante al momento de interponer su reclamo, el CAU realizará el análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la energía no registrada, así como el monto en dinero en el ítem 5.2.5 y 5.2.6 de este informe respectivamente. (...)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0245-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º ---, generando que no se registrara correctamente la energía eléctrica consumida en el inmueble.

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

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en el porcentaje de la desviación de exactitud del equipo de medición, por los motivos siguientes:

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



(...)

- El porcentaje de exactitud resultado de la prueba efectuada por la distribuidora al equipo de medición alterado no fue realizado de conformidad con los métodos para determinar el registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, establecidos en la Metodología para el Control de Equipos de Medición emitido por SIGET contenido en el Anexo E del acuerdo 192-E-2004.
- En el presente caso se observa que la distribuidora realizó el cálculo de la ENR con base en un 100% de exactitud del medidor sin considerar lo establecido en la normativa antes citada, la cual establece que; para los medidores electromecánicos y/o de pequeñas demandas en operación, se considerará que poseen un desempeño aceptable cuando el registro de porcentaje promedio, conforme a lo establecido en la norma ANSI C12.1-2001, no sea menor al noventa y ocho por ciento (98%) ni superior al ciento dos por ciento (102%).
- Así mismo, considerando un registro de consumo promedio del 5.96%, la distribuidora indica que el suministro del señor -- se podría alcanzar un consumo mensual de 4,343 kWh. Sin embargo, este valor resulta incongruente con la carga utilizada en la vivienda, ya que, para alcanzar dicho consumo, la mayoría de los equipos que posee el usuario deberían de estar funcionando las 24 horas del día durante todo el mes. Tal y como se detalla en el siguiente censo de carga, estableciendo periodos de trabajo irreales (como en el caso de una lavadora). (...)
- Considerando la incongruencia mencionada anteriormente, y con el objetivo de verificar el porcentaje de registro del equipo de medición en cuestión, de parte de SIGET se solicitó a EEO llevar a cabo una segunda verificación en las oficinas del CAU. Esta verificación se realizó el 1 de octubre de 2024, resultando un promedio de registro del 31.98%. Este valor difiere significativamente del 5.96% obtenido inicialmente en la prueba realizada por EEO en su laboratorio el 12 de junio de 2024.

A partir de lo expuesto, y considerando las inconsistencias en los resultados de las dos pruebas de funcionamiento realizadas al equipo de medición en análisis, así como las mediciones de corriente en ambas fases de la acometida registradas por el personal de EEO y el CAU, que evidencian una distribución desigual de las cargas en la vivienda del denunciante; se concluye que el método utilizado por EEO no es el más adecuado para este caso. Por lo tanto, el CAU procederá a rectificar el cálculo presentado por la distribuidora. (...)

Por lo tanto, el CAU realizó un nuevo cálculo con los criterios siguientes:

- El método de censo de carga por un valor de 1.147 kWh mensuales.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del diez de diciembre del año dos mil veintitrés al siete de junio de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de MIL QUINIENTOS TREINTA Y UNO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,531.65) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más CUARENTA Y SIETE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 47.66) 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.

En vista que el señor --- canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario las cantidades de TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTISÉIS 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,426.27) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más CUATROCIENTOS CINCO 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 405.49) en concepto de intereses, con base en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

2.2. Análisis legal

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas

administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

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

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

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

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.



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

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

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

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0245-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó la alteración interna del equipo de medición N.º ---, la cual permitió el consumo de energía eléctrica que no era registrada.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de MIL QUINIENTOS TREINTA Y UNO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,531.65) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más CUARENTA Y SIETE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 47.66) 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.

En vista que el señor --- canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario las cantidades de TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTISÉIS 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,426.27) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más CUATROCIENTOS CINCO 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 405.49) en concepto de intereses, con base en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

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-0245-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 la alteración interna del equipo de medición N.º --- a través de la cual se consumió energía eléctrica que no era registrada.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de MIL QUINIENTOS TREINTA Y UNO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,531.65) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más CUARENTA Y SIETE 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 47.66) 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.

En vista que el usuario canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente más intereses, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al señor ---, mediante efectivo o cheque, las cantidades de TRES MIL CUATROCIENTOS VEINTISÉIS 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,426.27) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más CUATROCIENTOS CINCO 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 405.49) en concepto de intereses, debiendo remitir la documentación de respaldo respectiva.

- c) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente