**ACUERDO N.° E-0111-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día doce de febrero del año dos mil veintiuno.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, la señora XXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido al cobro de las cantidades de UN MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO 32/100 (USD 1,144.32) y TRESCIENTOS VEINTIÚN 82/100 (USD 321.82) DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR) por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en los suministros identificados con los NIC XXXXXXX.

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-271-2019-CAU, de fecha treinta y uno de julio del año dos mil diecinueve, esta superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V. para 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 de la señora XXXXXXX, debiendo remitir determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta superintendencia para que, una vez vencido el plazo concedido a la citada empresa distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento o, en caso que no fuera necesario, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la usuaria el día ocho de agosto de dos mil diecinueve, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El veintitrés de agosto de dos mil diecinueve, el ingeniero XXXXXXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que el cobro en concepto de energía no registrada era procedente por existir una condición irregular en los suministros identificados con los NIC XXXXXXX.

Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registro de sellos instalados en medidor XXXX.
* Copia de órdenes de servicio número XXXXX.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden XXXXX.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario.
* Fotografías de forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° HA/CAU-269/2019, de fecha veintiocho de agosto de dos mil diecinueve, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-345-2019-CAU de fecha cuatro de septiembre de dos mil diecinueve, se abrió a pruebas el presente procedimiento para que la señora XXXXXXX y la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día nueve de septiembre del año dos mil diecinueve, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día siete de octubre del mismo año.

El día siete de octubre del año dos mil diecinueve, el ingeniero XXXXXXX, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas documentales presentadas en fecha veintitrés de agosto del mismo año. Por su parte, la señora XXXXXXX no hizo uso del derecho defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-474-2019-CAU, de fecha catorce de octubre de dos mil diecinueve, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de las supuestas condiciones irregulares que facilitaron la obtención de energía eléctrica en forma indebida en los suministros identificados con los NICs XXXXXXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diecisiete y dieciocho de octubre de dos mil diecinueve, respectivamente.

El día treinta de septiembre del dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-318-XXXXXXX-CAU, en el que realizó un análisis, entre otros, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Determinación de la condición irregular:

A partir del archivo y fotográfico presentado por la sociedad EEO, del cual se ha clasificado como fotografía n.° 1 y n.° 2, se presenta las fotografías tomadas con fecha 13 de junio del año 2019, al equipo de medición n.° XXXXXXX a 120 voltios y asociados al NIC XXXXXXX, el cual se encuentra ubicado en la pared de la vivienda de la señora XXXXXXX.

Se observa en las fotografías que el personal de la empresa distribuidora, ha registrado corriente en la fase de entrada al equipo de medición y en el conductor neutro de referencia de la empresa distribuidora no registra indicios de circulación de corriente. Al realizar este tipo de prueba no debería existir flujo de corriente en la fase en un sistema normal, pero se observa que existe una lectura de intensidad de corriente de 15.55 Amperios, lo cual comprueba que existe cargas instaladas y funcionando con una referencia externa, al sistema de EEO. Dicha conexión no permite que se registren las cargas por el equipo de medición n.° XXXXXXX titular del suministro del NIC XXXXXXX

Fotografía n. °.2. Prueba presentada por EEO de la corriente en el neutro a pesar de tener corriente en la fase del suministro con el NIC 3062336.

Fotografía n. °.1. Prueba presentada por la empresa distribuidora de la corriente demandada en la fase del suministro identificado con el NIC 3062336.

En las fotografías proporcionadas por EEO, se observa el efecto que se origina debido a la alteración por el corte en el conductor neutro de la acometida de la empresa distribuidora, que fue ocultado con cinta aislante; lo que ocasionó que la corriente entrante no era registrada por el equipo de medición, Al no haber corriente retornando por el neutro, se demuestra la existencia de la alteración efectuada para manipular el registro de energía.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU considera que la distribuidora EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que consistió en la alteración del conductor neutro de la empresa distribuidora. Esta condición afectó los registros correctos de consumo de energía eléctrica del equipo de medición, debidos a que cierta cantidad de carga o cargas eran utilizada en la vivienda sin ser registrada. Tal acción conlleva al Incumplimiento de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2019.

A partir del archivo de videos y fotografías presentado por la sociedad EEO, se han extraído las fotografías n.° 3, 4 y 5 tomadas el 13 de junio del año 2019, en las cuales se presentan imágenes de registro de corrientes en los conductores de energía conectados al equipo de medición n.° XXXXXXX a 240 voltios y el conductor neutro de referencia del circuito asociado al NIC XXXXXXX, el cual se encuentra ubicado en la pared de la vivienda de la señora XXXXXXX.

En fotografía n.° 3 se observa que se realiza la toma de corriente eléctrica, en el conductor neutro de referencia de la empresa distribuidora obteniendo un registro de intensidad de corriente de 14.19 Amperios y posteriormente se realizó la medición de las corrientes en ambas fases antes y después del equipo de medición, siendo estas mínimas e idénticas, no se observa alteración alguna.

El equipo de medición n.° XXXXXXX es para un nivel de tensión de 240 voltios. Este tipo de equipo de medición no necesita una referencia de neutro conectada en su bornera para registrar la energía consumida en el inmueble.

A partir de las fotografías presentadas por la empresa distribuidora y las características técnicas del equipo de medición, esta, no presentó evidencias fehacientes con las que se puede establecer que existió una alteración en el conductor neutro de la acometida de la EEO en el suministro identificado con NIC XXXXXXX.

**Determinación de la Energía Consumida y no Registrada para el NIC XXXXXXX**

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2019, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada, por parte de las empresas distribuidoras al usuario final.

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integrante del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas, hacemos las siguientes valoraciones:

* El método de registro de lecturas por un período de 5 días utilizado por la empresa la EEO, con el cual pretende se estimó un consumo promedio mensual de 1,050 kWh, estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 5.2 letra a) del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, debido que dicha disposición establece que el método principal para el cálculo de la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro de la usuaria final.
* Acorde a lo establecido en el artículo 5.4, del acuerdo N.° 283-E-2011, se manifiesta que la empresa distribuidora, podrá recuperar toda la energía consumida y no registrada durante el periodo que duró la irregularidad, siempre y cuando cuente con las pruebas que demuestren el periodo de dicho consumo y este periodo no podrá ser mayor de seis meses.

Como puede observarse en el gráfico n.° 1, este suministro no estuvo registrando consumo hasta enero del 2019. Por lo cual, la EEO ha determinado que la irregularidad existió en un periodo menor a 180 días.

Por lo tanto el cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada, EEO ha determinado que correspondiente a 148 días, desde el 16 de enero de 2019 hasta el 13 de junio de 2019, acorde a lo establecido en el artículo 5.4 Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

**Recálculo de la ENR efectuado por el CAU NIC XXXXXXX**

De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la Sociedad EEO debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El consumo mensual correspondiente al período del mes de julio del año 2019 el cual es de 841 kWh, servirá de base para determinar la cantidad total de energía a recuperar por parte de la EEO.
* El período a recuperar por parte de la sociedad EEO, por una energía consumida y no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 148 días, condición que se encuentra regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

El valor y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada, que en este caso corresponden a un total de 3,032 kWh, el cual asciende a la cantidad de ochocientos treinta y ocho 15/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 838.15) IVA incluido, a continuación, las características del recálculo efectuado por esta Superintendencia.

|  |
| --- |
| Energía No Registrada estimada por el CAU  |
| Desde: | 16/01/2019 |
| Hasta: | 13/06/2019 |
| Días: | 148 |
| kWh a recuperar: | 3,032 |
| Monto a cobrar según calculado de la SIGET con IVA incluido  | $838.15 |
| Monto cobrado por EEO, IVA incluida: | $1,144.32 |
| Monto cobrado en exceso por EEO, IVA incluida: | $306.17 |

**DICTAMEN**

Enconsideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación se determina lo siguiente:

**Para el suministro con NIC XXXXXXX**

1. Las pruebas presentadas por la distribuidora, correspondientes al suministro identificado con el NIC XXXXXXX, son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro de energía identificados debido a que se ha evidenciado la interrupción del cable del neutro de la acometida de la empresa distribuidora afectando con esta acción el funcionamiento correcto del equipo de medición en el inmueble.
2. La cantidad cobrada por EEO por mil ciento cuarenta y cuatro 32/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,144.32) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, es improcedente.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá cobrar la cantidad de ochocientos treinta y ocho 15/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 838.15) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, más cuarenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 40.00) en concepto de intereses (En el anexo de este informe se detallan la hoja de recálculo e intereses).
4. En vista que la señora XXXXXXX no ha cancelado el pago de la condición irregular atribuida al suministro en análisis. La sociedad EEO en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada en concepto de energía consumida y no facturada, y hacer la acción correspondiente para generar la devolución del cobro en exceso, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento a lo observado en el presente informe técnico.

**Para el suministro con NIC XXXXXXX**

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no demuestran de forma clara y contundente que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX, existiera una condición irregular consistente en una alteración del conducto neutro de la empresa distribuidora que afectara el registro de consumo de energía del equipo de medición n.° XXXXXXX.
2. En ese sentido, la cantidad de trecientos veintiuno 82/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 321.82) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXXXXXX, es improcedente, y por tanto debe ser anulado […]”.
3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1254-2020-CAU, de fecha cuatro de diciembre de dos mil veinte, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXX copia del informe técnico N.° IT-318-XXXXXXX-CAU rendido por el CAU, para que manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día nueve de diciembre del año dos mil veinte, por lo que el plazo finalizó el día veintitrés del mismo mes y año.

El día veintiuno de diciembre de dos mil veinte, el ingeniero XXXXXXX, actuando en la calidad antes mencionada, presentó un escrito por medio del cual reiteró los argumentos y pruebas documentales presentadas. Por su parte, la señora XXXXXXX no hizo uso del derecho defensa otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **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 EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2019.**

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.

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

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

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

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

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

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

**1.F. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19**”, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil vente, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

1. **ANÁLISIS**
	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 los suministros**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N. IT-318-XXXXXXX-CAU, el CAU expone lo siguiente:

**Suministro identificado con el NIC XXXXXXX**

“[…] En las fotografías proporcionadas por EEO, se observa el efecto que se origina debido a la alteración por el corte en el conductor neutro de la acometida de la empresa distribuidora, que fue ocultado con cinta aislante; lo que ocasionó que la corriente entrante no era registrada por el equipo de medición, Al no haber corriente retornando por el neutro, se demuestra la existencia de la alteración efectuada para manipular el registro de energía […]”.

 **Suministro identificado con el NIC** XXXXXXX

“[…] A partir del archivo de videos y fotografías presentado por la sociedad EEO, se han extraído las fotografías n.° 3, 4 y 5 tomadas el 13 de junio del año 2019, en las cuales se presentan imágenes de registro de corrientes en los conductores de energía conectados al equipo de medición n.° XXXXXXX a 240 voltios y el conductor neutro de referencia del circuito asociado al NIC XXXXXXX, el cual se encuentra ubicado en la pared de la vivienda de la señora XXXXXXX

A partir de las fotografías presentadas por la empresa distribuidora y las características técnicas del equipo de medición, esta, no presentó evidencias fehacientes con las que se puede establecer que existió una alteración en el conductor neutro de la acometida de la EEO en el suministro identificado con NIC XXXXXXX. […]”.

En cuanto a la usuaria, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios para ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-318-XXXXXXX-CAU que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX se comprobó una condición irregular que consistió en una interrupción del cable del neutro de la acometida de la empresa distribuidora que fue ocultada con cinta aislante, afectando el funcionamiento correcto del equipo de medición.

En ese sentido, el CAU estableció que existió un incumplimiento a las condiciones contractuales del suministro, que habilita a la sociedad EEO, S.A. de C.V. a cobrar en concepto de energía no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2019 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Para el caso del suministro identificado con el NIC XXXXXXX, la distribuidora no comprobó la existencia de la condición irregular que afectara el registro correcto de consumo de energía eléctrica del equipo de medición.

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

**Suministro identificado con el NIC XXXXXXX**

El CAU estableció que el cálculo de ENR realizado por la distribuidora contraviene lo dispuesto en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final en el cual se determina que el método principal de cálculo de la ENR es con base al historial reciente de registros mensuales correctos de consumo.

Debido a lo anterior, realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El historial de consumo mensual será el correspondiente al periodo del mes de julio del año dos mil diecinueve.

* El período de la energía consumida y no registrada que la distribuidora puede recuperar debe limitarse a 148 días.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 838.15) IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, más CUARENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 40.00) en concepto de intereses, en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2019.

**Suministro identificado con el NIC** XXXXXXX

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, no se encuentra justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá anular el cobro indebido por la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIÚN 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 321.82) IVA incluido.

**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 tanto la usuaria como distribuidora, 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 en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX 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 un 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 XXXXXXX y que en el NIC XXXXXXX no existieron pruebas que haya existido manipulación interna del equipo de medición que pueda ser atribuida a la usuaria.
* En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que la distribuidora tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.

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 la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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 encontrada en el suministro con NIC XXXXXXX  pudo  o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente la condición irregular, la usuaria final del suministro eléctrico es la responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-318-XXXXXXX-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado, estableciendo que en el suministro identificado con NIC XXXXXXX existió una condición irregular por la cual la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 838.15) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más la cantidad de CUARENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 40.00) en concepto de intereses de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019.

En cuanto suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXX, al no haberse comprobado la condición irregular atribuida a la usuaria, la empresa distribuidora debe anular el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIÚN 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 321.82) IVA incluido.

1. **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.° IT-318-XXXXXXX-CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXX existió una condición irregular que consistió en la interrupción del cable del neutro de la acometida de la empresa distribuidora afectando el correcto funcionamiento del equipo de medición del inmueble, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 838.15) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más la cantidad de CUARENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 40.00) en concepto de intereses de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019.
2. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, por lo que debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIÚN 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 321.82) IVA incluido.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.°IT-318-XXXXXXX-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora XXXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente