**ACUERDO N.° E-0322-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día dieciséis de abril del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día doce de diciembre del año dos mil diecinueve, la señora XXX, en representación de la señora XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 636.61) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-790-2019-CAU, de fecha veinte de diciembre de dos mil diecinueve, 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, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX el día siete de enero de dos mil veinte, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el veintiuno del mismo mes y año.

El día veinticuatro de enero de dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaba con evidencia para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada.

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

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor XXX.
* Copia de las ordenes de servicio número XXX y XXX.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden XXX.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario; y,
* Fotografías de forma magnética que demuestren la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° HA/CAU-091/2020, de fecha veintiocho de enero de dos mil veinte, 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-172-2020-CAU, de fecha treinta y uno de enero de dos mil veinte, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora XXX los días cinco y seis de febrero del año dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días cuatro y cinco de marzo del mismo año.

El día cuatro de marzo del año dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.  Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-435-2020-CAU, de fecha doce de marzo de dos mil veinte, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la señora XXX y a la distribuidora el día dieciocho de marzo de dos mil veinte.

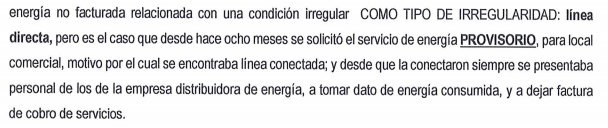
Por medio de memorando de fecha veintisiete de noviembre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-393-XXX-CAU, en el que realizó un análisis, entre otros, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Análisis del CAU sobre escrito presentado por la señora XXX:

“[…] En fecha 12 de diciembre de 2019, al momento de interponer su reclamo, la usuaria presentó un escrito con el fin de justificar su inconformidad referente al cobro facturado por la EEO. A continuación, se presentan los puntos principales presentados por la señora XXX así como el comentario del CAU para cada una de ellas.

Del escrito presentado, se muestra un fragmento, en el cual ella indica que tenía varios meses de utilizar un servicio provisional



**Comentario del CAU:** Referente a la afirmación que existió de parte de la distribuidora un cobro periódico, es de hacer notar que la denunciante no presentó evidencia, tal como copia de esos recibos, que así lo demostrara.

Aunando a lo anterior la señora XXX ha pretendido demostrar que poseía servicio provisional contratado con la EEO, al presentar una factura de cobro realizado por la distribuidora, correspondiente a un mes de consumo para el periodo comprendido del 27 de febrero al 27 de marzo del año 2019.

Es importante aclarar que el tipo de factura presentada por la señora XXX, es utilizada por la empresa distribuidora para realizar el cobro de energía a personas que se conectan directamente a la red por periodos cortos y que eventualmente son encontradas así en inspecciones de rutina del personal de la Distribuidora. Por lo anterior expuesto, con dicha factura la denunciante no puede argumentar haber estado cancelando mensualmente el consumo de energía por un supuesto servicio provisional.

De acuerdo a la información a la que el CAU ha tenido acceso, no se encontró evidencia de que la empresa distribuidora haya instalado un equipo de medición para registrar el consumo de la energía eléctrica para un servicio provisional […]”

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] De la información que le fue requerida a la EEO, se han extraído las siguiente fotografías mediante la cual la distribuidora, ha pretendido demostrar que en el suministro objeto del presente informe, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales, al encontrar evidencias de conexión de línea directa, intercalada o en derivación, desde las líneas de distribución secundarias de la EEO para abastecer indeterminados equipos eléctricos, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda de la señora XXX.

(…)

Al respecto, y tomando como base las fotografías presentadas por la sociedad EEO, se determina lo siguiente:

* En la fotografía n° 1, se muestra la conexión de una línea directa a 240 V desde el secundario de la distribuidora, con trayectoria hasta la propiedad de la señora XXX.
* En la fotografía identificada como 2-A y 2-B, se muestra que la línea directa a 240V encontrada por el personal técnico en inspección de suministro y que ingresaba a la propiedad de la señora XXX.
* En la fotografía n°3, se muestra la intensidad de corriente instantánea registrada por personal de la distribuidora, y que resultó de 11.25 Amperios en la fase A, y 9 Amperios en la fase B, la cual fue medida en la línea directa, que fue encontrada en fecha 31 de octubre de 2019.

Por otra parte, del análisis de los históricos de consumo del suministro de la señora XXX, representados en la gráfica n. ° 1, se observa que existió una disminución gradual en los consumos registrados a partir del mes de febrero 2019; así como también, el posterior incremento inmediatamente después de la eliminación de la línea directa, en el mes de noviembre 2019.

Por consiguiente, se determina que la línea directa que encontró el personal técnico de la EEO, suministraba energía a algunas cargas en el inmueble de la denunciante, la cual no estaba relacionada con la contratación de un supuesto servicio provisional, tal como lo argumenta la señora XXX siendo esto la causa de la diminución en los consumos de energía mensuales que presentó el suministro en el periodo antes mencionado.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual se comprueba que en el suministro en referencia existió una condición irregular, tal y como se mostró en las fotografías anteriores; la cual afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro. […]”

Determinación de la Energía Consumida y no Registrad:

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 integra del resultado final de la investigación, por lo que se plantean las siguientes valoraciones:

* El método a utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará como promedio el consumo registrado en el mes de marzo de 2019, como base de la energía a recuperar.
* Para el cálculo de inicio del periodo retroactivo de recuperación de una anergia no registrada, se tomará la fecha en la cual fue corregida la condición irregular, que corresponde al 31 de octubre de 2019, según el acta de condición irregular n° 29882.

Con los parámetros antes mencionados, se ha procedido a realizar recalculo de la energía no registrada, determinándose que el monto que, establecido por la EEO, correspondiente a la cantidad de seiscientos treinta y seis 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 636.61) IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 2,334 kWh, es aceptable.

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro de la denunciante, consistente a una conexión directa con un nivel de tensión de 240 Voltios conectada desde la red eléctrica de la distribuidora, tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el suministro identificado con el NIC XXX.
2. Se concluye que la cantidad de seiscientos treinta y seis 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 636.61) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXX, identificado con el NIC XXX, es procedente. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2019. […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0160-2021-CAU, de fecha veinticuatro de febrero de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-393-XXX-CAU 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 la distribuidora y a la señora XXX los días uno y dos de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días quince y dieciséis del mismo mes y año.

El día quince de marzo de este año, el ingeniero XXX, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que acepta el contenido del informe técnico N.° IT-393-XXX-CAU. Por su parte, la señora XXX no presentó documentación para ser analizada.

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.

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.

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 veinte, 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 el suministro identificado con el NIC XXX**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-393-XXX-CAU, en sus páginas 6 y 7 el CAU expone lo siguiente:

“[…] Por consiguiente, se determina que la línea directa que encontró el personal técnico de la EEO, suministraba energía a algunas cargas en el inmueble de la denunciante, la cual no estaba relacionada con la contratación de un supuesto servicio provisional, tal como lo argumenta la señora XXX siendo esto la causa de la diminución en los consumos de energía mensuales que presentó el suministro en el periodo antes mencionado.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual se comprueba que en el suministro en referencia existió una condición irregular, tal y como se mostró en las fotografías anteriores; la cual afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro. […]

En cuanto a los argumento y pruebas presentadas por la señora XXX, el CAU determinó lo siguiente:

“[…] la señora XXX ha pretendido demostrar que poseía servicio provisional contratado con la EEO, al presentar una factura de cobro realizado por la distribuidora, correspondiente a un mes de consumo para el periodo comprendido del 27 de febrero al 27 de marzo del año 2019.

Es importante aclarar que el tipo de factura presentada por la señora XXX, es utilizada por la empresa distribuidora para realizar el cobro de energía a personas que se conectan directamente a la red por periodos cortos y que eventualmente son encontradas así en inspecciones de rutina del personal de la Distribuidora. Por lo anterior expuesto, con dicha factura la denunciante no puede argumentar haber estado cancelando mensualmente el consumo de energía por un supuesto servicio provisional. […]

[…] De acuerdo a la información a la que el CAU ha tenido acceso, no se encontró evidencia de que la empresa distribuidora haya instalado un equipo de medición para registrar el consumo de la energía eléctrica para un servicio provisional […]”

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-393-XXX-CAU constató los hechos siguientes:

* + Por medio de las fotografías presentadas comprobó que existía un conductor a 240 voltios conectado a la red de distribución eléctrica que se derivaba hacia el interior de la vivienda.
  + La lectura de corrientes instantáneas de 11.25 amperios en la fase A y de 9 amperios en la fase B, permitió establecer que al momento de la inspección realizada el 31 de octubre de 2019, la línea conectada a la acometida estaba siendo utilizada.
  + Del historial de consumo se observó un incremento considerable de la cantidad de energía registrada después de corregida la condición irregular.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una conexión directa desde la red de distribución eléctrica con un nivel de tensión de 240 voltios sin medición; condición que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro, por lo que la distribuidora se encuentra habilitada a realizar el cobro de energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2019.

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

El CAU ratificó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 636.61) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2019.

* 1. **Argumentos de la usuaria**

En el escrito de reclamo de la señora XXX argumenta que había solicitado a la distribuidora un servicio de energía provisorio para el local comercial, siendo ese el motivo por el cual se encontraba la línea eléctrica conectada.

Al respecto, los servicios eléctricos provisionales se encuentran regulados en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2019, de la forma siguiente:

“[…] Art. 55.- Todo servicio provisional deberá ser facturado en función de la lectura de un medidor que para tales efectos instale el distribuidor. (…)

**Art. 56.-** Se consideran servicios provisionales aquellos que son suministrados para construcciones, festividades, ferias, exposiciones, casos de emergencia y otros ocasionales hasta por un período no mayor de un año.

Los términos, condiciones y cargos de estos servicios serán fijados de acuerdo con las categorías tarifarias definidas en este pliego tarifario. El contrato podrá constar en documento público o privado.

**Art. 57.-** Todo servicio provisional deberá ser facturado en función de la lectura de un medidor, siempre y cuando sea viable técnicamente su instalación; el medidor será instalado para tales efectos por parte del Distribuidor, quedando a cargo de éste el costo de dicho medidor, de conformidad con la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones de las Redes de Distribución de Baja y Media Tensión. En caso que no sea técnicamente viable la instalación de un medidor, se deberá facturar con base en un censo de carga, para lo cual el Distribuidor deberá notificar por escrito al usuario final las razones que justifican técnicamente la imposibilidad de instalación del medidor, previo a facturar con base en un censo de carga. Para esta clase de servicio, el Distribuidor deberá garantizar que no afectará la calidad del suministro de energía eléctrica de otros usuarios permanentes conectados a la red.

**Art. 58.-** El pago del suministro de energía deberá ser garantizado por el usuario final al Distribuidor por medio de un depósito en efectivo o fianza, calculado con base al importe de la facturación estimada durante el período solicitado. El máximo del importe de la garantía, la tasa de interés que devengará la garantía en efectivo, su devolución y los efectos del retraso de su devolución estarán regulados de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 12 de este Pliego. […]”

Con base en dichas disposiciones, se observa que, para la contratación de servicios eléctricos provisionales debe existir una solicitud a la distribuidora de parte del usuario, y en el caso que sea viable técnicamente la instalación del servicio eléctrico, dicha distribuidora instala un equipo de medición y el usuario deberá pagar a la distribuidora los cargos de conexión autorizados y el importe de la garantía correspondiente.

De la documentación recopilada y presentada por la usuaria, debe destacarse que no consta ninguna documentación que acredite la contratación de un servicio eléctrico provisional para dicho inmueble, debido a que a que las condiciones en que se encontraba consumiendo energía eléctrica carecen de los requisitos detallados anteriormente y exigidos por el marco normativo sectorial.

En ese sentido, de lo observado en el informe técnico N.° IT-393-XXX-CAU y del análisis de las pruebas presentadas por las partes, no es posible validar el argumento de la señora XXX referente a la existencia de un servicio provisional en el inmueble y que la conexión directa desde la red de distribución eléctrica con un nivel de tensión de 240 voltios sin medición fue instalada por personal de la distribuidora.

**2.3 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 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 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 XXX.

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 consistente en una línea eléctrica en derivación conectada en la red de distribución eléctrica, que ingresaba a la vivienda sin ser registrada, pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al comprobarse técnicamente la condición irregular, la usuaria final del suministro eléctrico es el 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-393-XXX-CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la condición irregular consistente en una conexión directa desde la red de distribución eléctrica hacia el inmueble, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 636.61) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2019.

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-393-XXX-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular que consistió en una línea eléctrica en derivación conectada en la red de distribución eléctrica que ingresaba a la vivienda, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 636.61) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2019.
3. Notificar este acuerdo a la señora XXX, en representación de la señora XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente