**ACUERDO N.° E-0720-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día nueve de agosto del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día seis de enero del presente año, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL SEISCIENTOS SESENTA 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,660.21) 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:

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

Mediante el acuerdo N.° E-0034-2021-CAU, de fecha quince de enero 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, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ el día veintisiete de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el diez de febrero de este año.

El día nueve de febrero de este año, el ingeniero +++, 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 +++, 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 +++.
* Copia de la orden de servicio número +++.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden +++.
* 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.° M-0071-CAU-21, de fecha doce de febrero del presente año, 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-0126-2021-CAU, de fecha diecisiete de febrero del presente año, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del referido acuerdo, para que la sociedad EEO, S.A. de C.V. y el señor +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al señor +++ el día veintidós de febrero de este año, por lo que el plazo finalizó, el día veintidós de marzo del citado año.

El día once de marzo del presente año, el señor +++, presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] ∞ Datos históricos de lecturas de consumo de los últimos años a la fecha

R:/ Estos datos de consumo son variables debido que el servicio de energía eléctrica se contrató cuando se inició la construcción de la casa, y fue habitada en junio de 2018, y el consumo era variable debido a que se tenía una refrigeradora con los empaques dañados y se hizo el cambio a una refrigerado nueva el consumo bajo drásticamente y aún se mantiene dicho consumo.

∞ Copia de Registro de Incidencias

R:/ Desde la fecha que se contrató el servicio de energía eléctrica hasta ahora no he tenido ningún tipo de caso pendiente con dicha empresa hasta este año por tal razón nunca he tenido irregularidades en el consumo.

∞ Copias de Registros de Sello Instalados en el medidor +++

R:/ Estos sellos fueron puestos por empleados de la empresa hasta cuando se inició la supuesta irregularidad.

∞ Copia de Acuse de notificación de expediente al usuario

R:/ Dicha empresa no me ha notificado ninguna irregularidad y me di cuenta hasta el momento que quise hacer el pago respectivo, no he recibido ninguna notificación.

∞ Fotografía de forma magnética que demuestren la condición de irregularidad encontrada.

R:/ Los empleados de la EEO, S.A. cuando hicieron dicha impacción no han encontrado ningún cable conectado a mi casa, y las fotografías que tomaron en la parte trasera de mi casa es porque mi casa está totalmente encielada con tabla roca y solo deje un cable para conexión de una bomba para un pozo artesanal que tengo y me vi en la necesidad de poner una caja térmica para la instalación de los aires que a un no los he usada […]”.

Por su parte, el día veintiséis de marzo del presente año —fuera del plazo otorgado— el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0258-2021-CAU, de fecha veinticuatro de marzo del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El acuerdo N.° E-0258-2021-CAU, fue notificado a la distribuidora y al señor +++ el día seis de abril del referido año.

Por medio de memorando de fecha treinta de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0098-CAU-21, 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 observó la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 22 de diciembre del año 2020, detallando una conexión de línea directa conectada antes de medición. (…)

+++

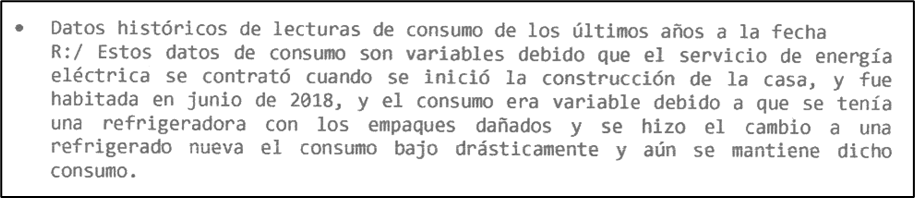
De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por la EEO, se determinó lo siguiente:

* En las fotografías anteriores se muestra que en el suministro existió una conexión ilegal consistente en una línea directa conectada en la acometida de la EEO antes del equipo de medición y que era derivada hacia el interior del inmueble sin que la corriente que circulaba por esta fuera registrada por el equipo de medición del suministro.
* La distribuidora EEO manifestó que no pudo determinar los equipos eléctricos que eran alimentados por la línea directa, con una demanda de corriente promedio de 14.39 Amperios debido a que no se les permitió el ingreso a la vivienda. Por otra parte, en los registros históricos se observa que una vez corregida la condición irregular, el registro de consumo presentó un comportamiento similar que en los meses previos, al hallazgo de la irregularidad; a experiencia del CAU, suele ser común en estos casos y en la mayoría de las ocasiones se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica del usuario cuando en el suministro se comienza a medir la totalidad de la energía demandada en el inmueble. (…)

Por tanto, con base a las pruebas analizadas, el CAU determina que la distribuidora EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular determinada en la fecha 22 de diciembre del año 2020; la cual afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición y por ello, no reflejó el consumo real demandado por los equipos abastecidos por dicha condición. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2020. […]””

Análisis de los argumentos presentados por el señor +++:

(…) **Argumento del usuario en relación con el histórico de consumo**

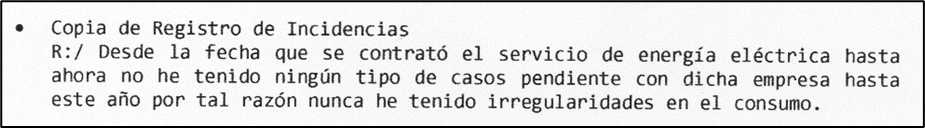


**Análisis del CAU:**

Se observa en el histórico de consumo que desde el mes de septiembre de 2019 hasta el mes de noviembre de 2020 un comportamiento muy similar, con un promedio de consumo que ronda los 186 kWh/mensuales. Posterior al hallazgo de la supuesta irregularidad observamos un leve incremento, lo cual contradice con el argumento del usuario, quien manifestó que después del cambio de refrigeradora el *consumo “bajó drásticamente”*.

Es importante mencionar que el histórico de consumo presentado por la distribuidora EEO muestra el consumo que fue registrado por el equipo de medición instalado en el suministro, no así, el consumo demandado a través de una línea directa. No necesariamente esta demanda de energía lo vamos a poder observar en un histórico de consumo, ya que el usuario puede prescindir en el momento que lo desee del uso de dicha carga eléctrica.

**Argumentos sobre el registro de incidencias de la distribuidora**



**Análisis del CAU:**

Efectivamente, se ha verificado en la información proporcionada por la distribuidora que hasta el día 22 de diciembre de 2020 no existe alguna irregularidad vinculada con el citado suministro a nombre del señor +++.

**Argumento sobre la falta de notificación relacionada al cobro por una irregularidad**

Texto

Descripción generada automáticamente

Tal como lo menciona el señor +++, en su debido momento la distribuidora le hizo saber las razones que motivaron al cobro objeto de análisis, debido a eso esta Superintendencia tuvo conocimiento.

**Argumentos del usuario sobre la prueba presentada por la distribuidora**

Texto

Descripción generada automáticamente

**Análisis del CAU**

Se verifico que las fotografías presentadas por la distribuidora fueron tomadas en la parte frontal de la vivienda, justo en la estructura que sirve de soporte a una lampara de alumbrado instalado en la acera del inmueble del señor +++ en la cual existía una línea directa demandando una corriente que no era registrada por el equipo de medición del suministro vinculado con la irregularidad. En relación con la afectación que pudieron haber tenido las personas que estaban dentro de la vivienda al momento de la visita del personal de la distribuidora es un aspecto que no compete a esta institución, esta debe ser dirigida a la institución competente.

En base a lo manifestado previamente, se determina que el usuario no ha presentado pruebas que fundamenten sus argumentos para desvirtuar lo manifestado por la distribuidora EEO en su informe técnico rendido previamente. […]

Recálculo de la ENR efectuado por el CAU:

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 c) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad EEO debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El historial de consumo del suministro bajo estudio no puede considerarse para el cálculo de la ENR, debido que se cuenta con el valor de la corriente instantánea que circulaba a través de la línea directa y que era demanda en el suministro utilizado por el señor +++, dicho consumo no era registrado por el medidor.
* El valor de la corriente instantánea total de 14.39 Amperios y el tiempo de demanda en un período de 10 horas, con base a un equipo eléctrico conectado las 24 horas y que su ciclo de funcionamiento se considera de 10 horas al día, permitió establecer un consumo mensual promedio de 1,036 kWh.
* El período establecido por parte de la sociedad EEO, para recuperar la energía consumida y no registrada, debe limitarse a 180 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, fue utilizado para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el entre el 25 de junio hasta el 22 de diciembre, ambas fechas del año 2020, equivalentes a 180 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada máxima que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de 6,218 kWh, equivalente a la cantidad de mil trecientos cincuenta 34/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,350.34)IVA incluido. (…)

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con éstas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro de energía del denunciante, consistente a una conexión de línea directa, intercalada o en derivación en la acometida de la EEO, antes de medición. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, la cantidad de mil seiscientos sesenta 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,660.21), IVA incluido, que la distribuidora EEO ha cobrado en concepto de energía no registrada, es improcedente y debe rectificarse.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de mil trecientos cincuenta 34/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,350.34)IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada*.* Más la cantidad de ochenta y siete 70/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 87.70), en concepto de intereses. […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0538-2021-CAU, de fecha catorce de junio de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ copia del informe técnico N.° IT-0098-CAU-21 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 al señor +++ los días dieciocho y veintidós de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días cinco y seis de julio del mismo año.

El día treinta de junio de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0098-CAU-21. Por su parte, el señor +++ 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 2020.**

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. **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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-0098-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por la distribuidora, se determina lo siguiente:

* En las fotografías anteriores se muestra que en el suministro existió una conexión ilegal consistente en una línea directa conectada en la acometida de la EEO antes del equipo de medición y que era derivada hacia el interior del inmueble sin que la corriente que circulaba por esta fuera registrada por el equipo de medición del suministro. (…)””

Por tanto, con base a las pruebas analizadas, el CAU determina que la distribuidora EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular determinada en la fecha 22 de diciembre del año 2020; la cual afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición y por ello, no reflejó el consumo real demandado por los equipos abastecidos por dicha condición. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2020. […]

En cuanto al usuario, se analizaron los argumentos de la forma siguiente:

[…] el histórico de consumo presentado por la distribuidora EEO muestra el consumo que fue registrado por el equipo de medición instalado en el suministro, no así, el consumo demandado a través de una línea directa. No necesariamente esta demanda de energía lo vamos a poder observar en un histórico de consumo, ya que el usuario puede prescindir en el momento que lo desee del uso de dicha carga. (…)

En base a lo manifestado previamente, se determina que el usuario no ha presentado pruebas que fundamenten sus argumentos para desvirtuar lo manifestado por la distribuidora EEO en su informe técnico rendido previamente. […]

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0098-CAU-21 que existió una condición irregular consistente en la instalación de una línea directa antes del equipo de medición con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el equipo de medición.

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 año 2020 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**

Con base en el análisis realizado, el CAU consideró que debido a las particularidades del caso, era válido aplicar el método de carga no medida tal como lo utilizó la empresa distribuidora, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

No obstante lo anterior, el CAU utilizó factores distintos a los utilizados por la distribuidora, siendo éstos los siguientes:

* El valor de corriente instantánea obtenido por la distribuidora equivalente a 14.39 amperios.
* Las horas uso de los equipos eléctricos con un ciclo de funcionamiento de 10 horas al día.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada comprendido del veinticinco de junio al veintidós de diciembre de dos mil veinte.

Con base a lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora puede cobrar la cantidad de MIL TRESCIENTOS CINCUENTA 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,350.34)IVA incluido, en concepto de energía no registrada más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2020.

* 1. **Argumentos del usuario**
* **Falta de notificación**

En el expediente administrativo de mérito, no se observó documentación que demuestre que EEO, S.A. de C.V. haya notificado al usuario el resultado de la investigación respecto de la existencia de la condición irregular encontrada en el inmueble.

Con dicha actuación, la distribuidora no cumplió con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, debido a que se establece la obligación de informar al usuario de la supuesta condición irregular, a efecto de conocer el origen del cobro y la fundamentación técnica, así como también pueda ejercer su derecho de reclamar en caso de no estar conforme con dicho cobro.

Ahora bien, en el presente caso, el señor +++ interpuso su reclamo ante esta Superintendencia, el cual se tramitó aplicando lo regulado en la Ley de Procedimientos Administrativos y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En ese entendido, aun con la omisión de la sociedad EEO, S.A. de C.V., el señor +++ tuvo la oportunidad que la SIGET efectuara una investigación y revisión del cobro de la empresa distribuidora por medio de la cual se comprobó la existencia de la condición irregular y una rectificación del monto cobrado en concepto de energía no registrada.

No obstante, la distribuidora debe crear mecanismos para garantizar la efectiva notificación al usuario del acta y los resultados de la condición irregular, para que éstos tengan el derecho a interponer su reclamo a fin de que sea analizado por la SIGET a la luz de los criterios expuestos en este acuerdo.

* **Sobre el presunto ingreso sin autorización del personal de la distribuidora al inmueble**

Debe indicarse que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

(…) 4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. (…)

Con base en dichas disposiciones es preciso indicar que la distribuidora, cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, debe efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico.

Bajo el contexto anterior, debe establecerse que el personal de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en la inspección efectuada, estaba realizando las actividades de rutina de verificación del suministro eléctrico que conllevan a dar cumplimiento a un proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

En este punto, debe especificarse que toda la documentación recopilada por la distribuidora es analizada por la SIGET, verificando la idoneidad y veracidad de esta, con lo que se busca proteger y asegurar los derechos de los usuarios.

En este caso, el CAU al analizar las pruebas recopiladas, constató que había existido una instalación de una línea directa antes del equipo de medición por lo que no se registraba el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

Respecto a la presunta acción ilícita efectuada por personal de la distribuidora durante la inspección en el inmueble que alega el usuario; al respecto, el accionar de la SIGET está vinculado al principio de legalidad, el cual tiene como principal manifestación el otorgamiento de competencias y potestades específicas. De ahí que la potestad normativa que se le otorgó consiste en establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia tiene entre sus facultades verificar si existió la condición irregular atribuida al usuario y si el cálculo del cobro fue efectuado de conformidad con la normativa pertinente, por lo que pronunciarse sobre la supuesta entrada forzada a su propiedad se estaría extralimitando en su competencia. Por tal razón, se instruye al usuario que de considerarlo pertinente acuda a las instituciones y autoridades competentes.

* 1. **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 a la 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 el usuario 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, 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 la 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 la condición irregular, la usuario 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 2020 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-0098-CAU-21, 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 condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del servicio 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 MIL TRESCIENTOS CINCUENTA 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,350.34) 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 2020.

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-0098-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que consistió en línea eléctrica en derivación conectada en la acometida 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 MIL TRESCIENTOS CINCUENTA 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,350.34) 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 2020.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0098-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Indicar a la distribuidora que debe cumplir con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, en el sentido de garantizar que los usuarios cuenten con la notificación de resultado de un incumplimiento a las condiciones contractuales.
2. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente