**ACUERDO N.° E-0774-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintitrés de agosto del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecisiete de febrero 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 SETECIENTOS NOVENTA 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,790.93) 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 el suministro identificado con el NIC +++.

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-0139-2021-CAU, de fecha diecinueve de febrero de este 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veinticuatro y veinticinco de febrero del presente año, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día diez de marzo del mismo año.

El día diez de marzo 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 +++.

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

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha;
* Copia de registro de incidencias;
* Copia de registro de sellos instalados en el medidor +++;
* Copia de órdenes de servicio números +++;
* 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 demuestran la condición irregular encontrada;

Mediante el memorando N.° M-0123-CAU-21, de fecha diez de marzo de este 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-0221-2021-CAU, de fecha quince de marzo 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 de dicho acuerdo, para que la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y al usuario los días dieciocho y diecinueve de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días veintidós y veintitrés de abril del mismo año.

El día ocho de abril del presente año, el ingeniero +++, 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, el señor +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0387-2021-CAU, de fecha veintiocho de abril de este 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 descrito fue notificado a la distribuidora y al usuario el día tres de mayo de este año.

Por medio de memorando de fecha dos de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0114-CAU-21 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:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la alteración de la acometida del equipo de medición n.° +++, consistente en la suspensión del conductor neutro de la acometida de alimentación del medidor, simulando estar conectada correctamente a través de cinta aislante, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía eléctrica en el suministro del señor +++.

Al respecto, y tomando como base las fotografías presentadas por la sociedad EEO, se presentan los siguientes comentarios:

* Con la fotografía n.° 4, la distribuidora EEO pretende demostrar que existió una alteración en la acometida del suministro del señor +++; no obstante, en ella no se puede advertir de manera clara que existía una suspensión del conductor neutro de la acometida de alimentación del medidor.

+++

La corriente que se muestra en la fotografía anterior es la intensidad de corriente momentánea medida por el personal técnico de la EEO en la fase de la acometida del suministro bajo estudio, la cual resultó de 18.60 amperios.

Es importante mencionar que en la orden de inspección de suministro n.° +++, realizada en fecha 1° de febrero de 2021, el personal técnico manifestó que la corriente en el conductor neutro desde el conector de compresión YPC2A8U hasta la bornera del medidor era de cero amperios, no obstante, no se presentó ninguna prueba que sustente esta aseveración.

* La corriente mostrada en la fotografía n.° 4, no puede considerarse una lectura real demandada en el suministro del señor +++, debido a que el amperímetro de gancho se encontraba con la función MAX activado. Esta función cuando esta activada despliega en la pantalla la máxima lectura registrada en el amperímetro en un número indeterminado de mediciones de intensidad de corriente realizadas.

+++

* En las fotografías presentadas por la EEO no se observa que el conductor del tipo ACSR (utilizado para el cable del neutro) ingresaba a la vivienda del denunciante, como manifestó el personal técnico de la EEO, lo que se observa es que dicho conductor este amarrado a un pin de sujeción del techo de la vivienda del señor +++.

+++

Es importante mencionar que según las fotografías presentadas por la EEO; cuando se realizó el cambio del equipo de medición en el suministro del señor +++, en fecha 3 de febrero de 2021, el personal técnico dejó sujetado el conductor neutro de la acometida del suministro bajo estudio, al polín de la estructura de la vivienda, utilizando cable WP para dicha acción, como se muestra en la figura n.°6.

Por lo anterior expuesto se puede determinar que la acometida del suministro bajo estudio necesitaba un medio de sujeción para mantenerla tensada.

+++

Como parte del proceso investigativo de esta Superintendencia, se verificó que el personal de la EEO realizó la suspensión del suministro por impago en fecha 2 de diciembre de 2020, bajo la orden de servicio # +++, esto es sesenta y un días antes de encontrar la supuesta irregularidad del conductor neutro de la acometida; en la resolución de la citada orden, el personal técnico de la EEO manifestó que el medidor del suministro se encontraba sobre el techo.

Por otra parte, en la misma fecha en que se realizó la suspensión antes citada, el personal técnico de la EEO llevó a cabo una segunda visita al suministro con el objetivo de proceder a la reconexión, bajo la orden de servicio # +++; en dicha visita manifestaron que se realizó la reconexión de manera exitosa y que la acometida fue reparada. Los fragmentos de las órdenes de verificación de lectura correspondiente a los meses de julio a septiembre se muestran en las imágenes n.° 2 y 3.

Es importante mencionar que, las ordenes de servicios antes citadas fueron solicitadas a la distribuidora EEO durante el proceso de elaboración de este informe, debido a que estas no habían sido enviadas a esta Superintendencia; a pesar de que, mediante el acuerdo E-0139-2021-CAU se habían solicitado todas las ordenes de servicios realizadas en el suministro del señor +++ en el periodo de los últimos dos años.

+++

Se debe mencionar que, como parte del análisis efectuado por el CAU, se encontraron incongruencias en la información enviada por la EEO como evidencias que existió una supuesta irregularidad en el suministro del señor +++. Las cuales se presentan a continuación:

* En la orden de servicio de cambio de medidor n.° +++, de fecha 1 de febrero de 2021 (fecha del hallazgo de la supuesta condición irregular) y ejecutada en fecha 3 de febrero de 2021, se determinó por parte de la distribuidora EEO que, el motivo de dicha orden era por fallas propias en el equipo de medición, , y además se justificó el cambio de dicho medidor por motivos de daños mecánicos en el mismo. El fragmento de la citada orden se muestra en la imagen n.° 4.

+++

* El personal técnico de la EEO realizó levantamiento del equipo de medición # +++ en fecha 3 de febrero de 2021, con lectura +++ kWh, lo cual indica que el medidor retirado registró en veintisiete días de lectura (desde el 7 de enero hasta el 3 de febrero de 2021), un consumo de 1 kWh, como se muestra en la imagen n.° 5.

+++

Al respecto, se establece en el literal 5.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que la distribuidora deberá contar con pruebas fehacientes, con las cuales se compruebe la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de un usuario final. En este caso la empresa distribuidora carece de tales pruebas, sin establecer la existencia de dicha condición, en el suministro del denunciante.

Por tanto, se concluye que para el presente caso, la empresa distribuidora no ha aportado suficientes elementos de prueba que demuestren la existencia de un incumplimiento por parte del usuario final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021.

Ahora bien, tomando en cuenta la antigüedad y el hecho que el medidor retirado #95661065 durante veintisiete días había registrado un consumo de 1 kWh, así como la justificación del cambio de medidor realizado por la distribuidora EEO, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2021, se concluye que la disminución que presenta el patrón de consumo en el suministro del señor +++ en el periodo comprendido desde el 7 de diciembre del año 2021 hasta el 1 de febrero de 2021 (mostrado en la gráfica n.° 1), se ha debido a desperfectos o problemas internos por el desgaste de piezas en el equipo de medición retirado el 3 de febrero de 2021. De tal manera, que el usuario debe de pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculado sobre la base del histórico de consumo posteriores a la normalización […]

Recalculo de la Energía Consumida y no facturada

[…] Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, 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 cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de energía no registrada corresponde a 58 días comprendidos entre el 7 de diciembre del año 2021, fecha en que se presenta una clara disminución en los registros de consumo en el suministro del señor +++ como se muestra en la gráfica n.° 1, hasta el 3 de febrero de 2021, fecha en que el personal técnico de la distribuidora realizó el cambio de medidor en el suministro objeto de este informe
* Se ha tomado como base el historial de registros mensuales correctos y completos del consumo del suministro del usuario final, correspondiente a los meses de marzo a agosto del año 2019, meses anteriores a la normalización del suministro, equivalente a un consumo promedio mensual de 361 kWh; el cual se utilizará para determinar la cantidad de energía a recuperar por parte de la EEO aplicado al periodo con anterioridad mencionado.

Con el período de recuperación y el promedio mensual señalados anteriormente, se ha elaborado el respectivo recálculo de la energía no facturada, que en este caso corresponden a un total de 519 kWh, equivalente a la cantidad de ciento ochenta y cuatro 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 184.21) IVA incluido […]”.

Dictamen

“[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con éstas no ha demostrado de forma clara y contundente la existencia de una condición irregular en el suministro de energía del señor +++, identificado con el NIC +++.
2. En ese sentido, cantidad de mil setecientos noventa 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,790.93) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, en el suministro del señor +++, es improcedente.
3. De acuerdo al análisis efectuado por el CAU, se determina que el bajo consumo registrado, se ha debido a la existencia de un desperfecto interno en el equipo de medición; y deberá de considerarse como tal y como se establece en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente en el año 2021.
4. Por tanto, con base en el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá cobrar la cantidad de 519 kWh, equivalentes a ciento ochenta y cuatro 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 184.21) IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada […]”.
5. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0658-2021-CAU, de fecha catorce de julio de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ copia del informe técnico N.° IT-0114-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 diecinueve y veinte de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días nueve y diez de agosto del mismo año.

El día veintinueve de julio de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al informe técnico rendido por el CAU. 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 2021.**

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitidos el correcto registro de energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

**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-0114-CAU-21, se expone lo siguiente:

“[…] Por tanto, se concluye que para el presente caso, la empresa distribuidora no ha aportado suficientes elementos de prueba que demuestren la existencia de un incumplimiento por parte del usuario final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021.

Ahora bien, tomando en cuenta la antigüedad y el hecho que el medidor retirado #+++ durante veintisiete días había registrado un consumo de 1 kWh, así como la justificación del cambio de medidor realizado por la distribuidora EEO, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2021, se concluye que la disminución que presenta el patrón de consumo en el suministro del señor +++ en el periodo comprendido desde el 7 de diciembre del año 2021 hasta el 1 de febrero de 2021 (mostrado en la gráfica n.° 1), se ha debido a desperfectos o problemas internos por el desgaste de piezas en el equipo de medición retirado el 3 de febrero de 2021. De tal manera, que el usuario debe de pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculado sobre la base del histórico de consumo posteriores a la normalización […]

En cuanto al señor +++, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no aportó pruebas que respaldaran su argumento relacionado con la presunta alteración de la acometida, basados en los hechos siguientes:

1. No se verificó que en el conductor neutro desde el conector de compresión YPC2A8U hasta la bornera del medidor registraba una corriente de cero amperios.
2. No se observó que el conductor del tipo ACSR (utilizado para el cable del neutro) ingresaba a la vivienda.
3. La orden de servicio N.° +++ de fecha 1 de febrero de 2021 (fecha del presunto hallazgo de la condición irregular) fue motivada por fallas propias en el equipo de medición y se justificó el cambio de dicho medidor por daños mecánicos.
4. El 3 de febrero de 2021, personal técnico de la distribuidora sustituyó el equipo de medición N.° +++ detallando que el medidor reportaba una lectura +++ kWh, lo cual indica que el equipo registró un consumo de 1 kWh en un período de 27 días comprendidos entre el 7 de enero y el 3 de febrero de 2021.

En ese sentido, el CAU estableció que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular que haya ocasionado que no se registrara la totalidad de energía consumida en el inmueble. Dicha instancia constató que el equipo de medición N.° +++ presentaba problemas de funcionamiento, los cuales fueron confirmados al momento de retirar el equipo del servicio eléctrico y a través del historial de consumo que presentan un aumento en los valores registrados después de la sustitución del medidor en el suministro.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC +++ existió un problema en el equipo de medición, lo cual habilita a la distribuidora realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2021.

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

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El historial de registro de lecturas reportados los meses de marzo a agosto del año 2019.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a cincuenta y ocho días comprendidos entre el siete de diciembre de dos mil veinte al tres de febrero de dos mil veintiuno.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 184.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**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 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 un problema en el medidor 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 un periodo de 58 días.

* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.

* Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar problemas del equipo de medición en el suministro identificado con el 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0114-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó que el equipo de medición presentó un problema de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 184.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicable para el año 2021.

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-0114-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC +++ no se comprobó la condición irregular, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de MIL SETECIENTOS NOVENTA 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,790.93) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y CUATRO 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 184.21) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2021.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0114-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente