**ACUERDO N.° E-0940-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veintinueve de septiembre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de marzo del presente año, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 848.37) 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.

La señora XXX adjuntó a su reclamo copia simple de contrato de compraventa del inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC XXX, con lo que demostró ser la afectada con dicho cobro en concepto de ENR.

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-0224-2021-CAU, de fecha quince de marzo 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 realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX los días dieciocho y diecinueve de marzo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de abril del mismo año.

El día veintiséis de marzo del presente año, la señora XXX presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] yo presento y explico mi situación de disminución de consumo de luz, haciendo saber que yo contaba con una refrigeradora que me genero mucho inconveniente, la cual me cambiaron en el mes inicial del año 2020, antes de la pandemia entre enero y febrero que se generó dicha gestión por otra refrigeradora más accesible reflejando una disminución de consumo de luz, aclarando también que se desconectaba por las noches y se conecta solo por unas cuantas horas durante el día y a la vez hago saber que una vez que inicio la pandemia y se decretó el encierro domiciliar como medida de bioseguridad ante covid-19, el cual aplicamos manteniendo encierro total en casa sin trabajar por lo tanto la refrigeradora y todo equipo electrodoméstico se mantuvo desconectado hasta el mes de octubre que se comenzó a trabajar conectando pocas horas solo durante el día incurriendo así en una disminución de consumo de luz y puedo comprobar los meses que pase sin trabajar y pague los recibos por que el único ingreso económico que tuve de dinero fue por parte de mi hijo que se mantuvo trabajando durante la pandemia por ser empleado de una empresa de alimentos, quien me presto dinero para pagar los recibos en esos meses y también hago saber que hasta el mes de abril del año 2020 se conectó por unas horas un pequeño electrodoméstico de ventilación el cual a partir de ese mes del año anterior hasta esta fecha no se ha utilizado y para lo cual anexo facturas de pago de luz que aún están en mi poder. […]”

Por otra parte, el día ocho de abril del presente año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaban con evidencia suficiente para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, por lo que era procedente el cobro de energía no registrada.

Asimismo, anexó en forma digital la siguiente información:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor XXX.
* Copia de las órdenes de servicio con número 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 en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0151-CAU-21, de fecha ocho de abril de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0328-2021-CAU, de fecha dieciséis de abril del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que la sociedad EEO, S.A. de C.V. y la señora XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día veintiuno de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veinte de mayo del citado año.

El día doce de mayo del presente año, el ingeniero XXX, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito por medio del cual manifestó que no existían pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad. Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0474-2021-CAU, de fecha veinticuatro de mayo 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 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.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora XXX el día veintiocho de mayo del referido año.

Por medio de memorando de fecha veintinueve de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0132-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 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 una línea directa a 120 voltios conectada en bornera terminal de parte trasera del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda de la señora de XXX.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2021. […]””

Análisis del CAU sobre escrito presentado por la señora de XXX:

La señora de XXX presentó un escrito en fecha 26 de marzo de 2021, expresando su justificación del porque en su suministro se presentó una disminución de consumo facturados por la distribuidora EEO, con base en los argumentos siguientes:

1. *“(…) Me hacen señalamientos de irregularidades en el contador sin ni siquiera explicarme el proceso o acercarse a mi quienes llegaron a realizar dicho cambio por parte de la empresa de luz, por lo cual ante dicho cobro extra que llego notificado aproximadamente un mes después (…)”*

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la usuaria relacionado a que el personal técnico de la distribuidora EEO no le indicó la diligencia realizada, ni se le hizo de su conocimiento el hallazgo de la condición irregular encontrada en su suministro, durante la inspección del día 12 de febrero de 2021, corresponde indicar lo siguiente:

La distribuidora EEO, 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 el día 12 de febrero de 2021 estaba realizando las actividades 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 ese orden, es correcto que la distribuidora EEO efectuara el día 12 de febrero de 2021, la diligencia de inspección, recopilando todas las pruebas, fotografías y material correspondiente del hallazgo encontrado y levantando el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares N.° 35774. Por lo que, las acciones realizadas por personal de la distribuidora se encuentran apegadas al Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final.

Además, se advierte que en las pruebas presentadas por la señora de XXX y en la documentación presentada por la distribuidora (acta de inspección de condiciones irregulares N.° 35774 e Informe técnico elaborado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. vinculado al reclamo); no se puede concluir o tener certeza que al momento de la inspección se encontraban personas en el inmueble y que el personal técnico de EEO no indicó a la denunciante sobre la condición irregular encontrada.

Debido a lo anterior, no es posible validar lo expuesto por la usuaria al no haberse comprobado su presencia en el inmueble.

1. *“[…] yo contaba con una refrigeradora que me genero mucho inconveniente, la cual me cambiaron en el mes inicial del año 2020, antes de la pandemia entre enero y febrero que se generó dicha gestión por otra refrigeradora más accesible reflejando una disminución de consumo de luz, aclarando también que se desconectaba por las noches y se conecta solo por unas cuantas horas durante el día y a la vez hago saber que una vez que inicio la pandemia y se decretó el encierro domiciliar como medida de bioseguridad ante covid-19, el cual aplicamos manteniendo encierro total en casa sin trabajar por lo tanto la refrigeradora y todo equipo electrodoméstico se mantuvo desconectado hasta el mes de octubre que se comenzó a trabajar […]”*

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la señora de XXX relacionado a que en su suministro se reflejó una disminución, debido a que realizó cambio de un equipo de enfriamiento que le estaba generando alto consumo, por uno que más eficiente en febrero 2021. Y como prueba de lo antes mencionado la señora de XXX presentó ante el CAU copia de contrato de comodato otorgado por la sociedad XXX., por un equipo de enfriamiento, marca XXX modelo XXX, número de serie XXX. Por lo anterior expuesto corresponde indicar lo siguiente:

Con base en el análisis del histórico de consumo que realizó el CAU en el suministro de la señora de XXX, es preciso indicar que no se observa la disminución que la denunciante manifestó que se reflejó en su suministro inmediatamente después de haber realizado el cambio de un equipo de enfriamiento en el inmueble en febrero de 2021; ni un incremento considerable en el mes de octubre del año 2020, mes en el cual según la señora de XXX realizó la reapertura de su negocio.

Por otra parte, se observa un incremento abrupto en el consumo de energía en el suministro bajo estudio a partir del mes de marzo, mes posterior a la detección y normalización de la condición irregular por parte del personal técnico de EEO, como se muestra en la gráfica n.° 2. (…)

Bajo el contexto anterior, las variaciones en los registros de consumos planteados por la señora XXX, no coinciden con los registros de consumos en esos periodos definidos por la denunciante, y, por tanto, queda desvirtuada la aseveración referente a un cambio de patrón de consumo en el inmueble bajo estudio.

Recálculo 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 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, 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 por 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 el valor promedio registrado en los meses de abril a junio de 2021, que resultó por 657 kWh, como base de la energía a recuperar.
* El cálculo del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada corresponde a 180 días comprendidos entre el 16 de agosto del año 2020 hasta el 12 de febrero de 2021, fecha en que se normalizó el suministro, tomando como base que el periodo retroactivo debe ser considerado desde la fecha de normalización del suministro.

El valor y período señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el 16 de agosto del año 2020 hasta el 12 de febrero de 2021, 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 1,779 kWh, equivalente a la cantidad de trescientos sesenta y uno 06/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 361.06)IVA incluido. (…)

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro de energía del denunciante, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada en bornera terminal de parte trasera del equipo de medición. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el suministro identificado con el NIC XXX.
2. De conformidad con el análisis efectuado por el CAU, la cantidad de 4,184 kWh, equivalente a un monto de ochocientos cuarenta y ocho 37/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 848.37) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de energía no registrada, debe rectificarse.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad de trescientos sesenta y uno 06/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 361.06)IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada*.* Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados.[…]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0765-2021-CAU, de fecha veinte de agosto 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-0132-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.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día veinticinco de agosto de este año, por lo que el plazo finalizó el día ocho de septiembre del mismo año, sin que los intervinientes hicieran uso de su derecho de defensa.

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 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 XXX**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-0132-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] 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 una línea directa a 120 voltios conectada en bornera terminal de parte trasera del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda de la señora de XXX. (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2021 […]”.

Respecto a los argumentos de la usuaria el CAU determinó lo siguiente:

* En el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se establece que la distribuidora puede efectuar una investigación cuando presuma que exista una condición irregular en el inmueble.

Con fundamento en lo anterior, el personal de la distribuidora realizó la inspección el día 12 de febrero de este año.

* De la documentación presentada por las partes no se puede concluir que al momento de la inspección se encontraban personas en el inmueble y que el personal técnico no les haya indicado que encontraron una condición irregular.
* Del histórico de consumo que realizó el CAU concluyó que no existió disminución en el consumo de energía eléctrica después de realizar el cambio del equipo de enfriamiento en el inmueble en febrero de este año.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0132-CAU-21 que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa conectada en la borneara del equipo de medición número XXX, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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 2021 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**

El CAU no validó el cálculo de ENR utilizado por la distribuidora por dos razones:

* No puede validar como lectura real medida en la línea conectada debido a que estaba activado la opción *HOLD* sin justificarse el porqué del uso de esa función.
* Existe un historial de registros de lecturas correctos que deben utilizarse para determinar la cantidad total de energía que puede recuperar la distribuidora.

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

* El historial de lecturas mensuales correctas registradas por el equipo de medición N.° 96844978 posteriores a la normalización del servicio, correspondiente a los meses de abril a junio del presente año.
* El período de recuperación correspondiente al período del dieciséis de agosto de dos mil veinte al doce de febrero de este año.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y UN 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.06) 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 2021.

* 1. **Argumento de la usuaria**
* **Respecto de la inspección realizada por la distribuidora**

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

* 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 al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto la usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular 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 pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente la condición irregular, la usuaria final del suministro eléctrico es la responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 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-0132-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 XXX se comprobó la condición irregular consistente en una conexión directa en la bornera del medidor hacía el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y UN 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.06) 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 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-0132-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular que consistió en línea eléctrica en derivación conectada en la bornera del medidor 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 TRESCIENTOS SESENTA Y UN 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.06) 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 2021.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0132-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente