**ACUERDO N.° E-1078-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veintisiete de octubre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciséis de marzo del año dos mil veinte, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 481.31) IVA incluido, en concepto de energía no registrada (ENR) debido a 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-479-2020-CAU, de fecha veinte de marzo de dos mil veinte, 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, confirmara realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++, los días dos y ocho de abril de dos mil veinte, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintitrés del mismo mes y año.

El día veintidós de abril de dos mil veinte, 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.
* Fotografías de forma magnética que demuestren la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° GM/CAU-277/2020, de fecha veintisiete de abril de dos mil veinte, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-643-2020-CAU, de fecha veintiuno de mayo de dos mil veinte, 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 el señor +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintidós de junio y ocho de julio de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinte de julio y once de agosto del citado año.

El día veinte de julio del año dos mil veinte, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que no existían pruebas adicionales a las presentadas con anterioridad. Por su parte, el señor +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-858-2020-CAU, de fecha diecinueve de agosto de dos mil veinte, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual debía establecer 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veinticuatro y veinticinco de agosto del año dos mil veinte, respectivamente.

Mediante memorando de fecha veinticinco de enero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0022-CAU-21, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) fotografías del suministro y d) 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 240 V conectada en la acometida de la EEO e ingresando oculta entre un polín tipo “C” del techo del patio frontal de la vivienda del denunciante, hacia el interior de esta, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda.

+++

(…)

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 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 2018. […].

**Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:**

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 2018, 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 utilizado es el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que serán los promedios de los meses desde diciembre 2018 hasta mayo de 2019, como base de la energía a recuperar.
* El inicio del periodo retroactivo de recuperación de la energía no registrada, se tomará la fecha en la cual fue corregida la condición irregular, que corresponde al 5 de noviembre de 2018, según el acta de condición irregular n.° 27663.

Con base a los parámetros antes mencionados, el personal técnico del CAU de la SIGET ha procedido a efectuar un examen del monto cobrado por la EEO; determinándose que el monto que establecido por la EEO, correspondiente a la cantidad de cuatrocientos ochenta y uno 31/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 481.31) IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 1,845 kWh, es aceptable.

**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 nombre del señor +++, identificado con el NIC +++, la cual consistió en una línea directa, intercalada o en derivación desde la acometida de la distribuidora y antes de medición, hasta el interior del inmueble. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
  2. Por tanto, el cobro de la cantidad de cuatrocientos ochenta y uno 31/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 481.31) IVA incluido, que la EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada, es procedente; además la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados. […]”.
  3. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0285-2021-CAU, de fecha siete de abril del presente año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ copia del informe técnico N.° IT-0022-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 usuario el día doce de abril de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día veintitrés 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 se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0022-CAU-21.

Por otra parte, el señor +++ el día veintiséis de abril del presente año presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otras cosas, lo siguiente:

“[…] • En el apartado enviado de la inspección técnica menciona que el usuario +++ poseía 2 ventiladores en cuanto a ello nos gustaría mostraran fotografías por que en ningún momento en ninguna casa o habitación se contaba con dicho electrodoméstico más que su informe menciona que lo utilizamos 10 horas diarias es algo excesivo sin mencionar el que no se tiene, eso nos hace pedir más veracidad de información y ser más objetivo en dicha multa que será impuesta no desligándose de responsabilidades.

• Otra que en cuanto al desarrollo de la investigación y lo anterior expuesto en la evaluación en la cantidad de consumo no va acorde a lo planteado por que el sr. +++ expreso que ya días no trabajaba o ejercía su labor y mi persona como hijo (redactor) hace constar eso aproximadamente 2 años atrás el trabajo era mínimo lo más que se hacía en el talle *(sic)* y usaba los aparatos soldador que es el que aparece en la fotografía es de una semana para hacer un trabajo pequeño y como redacta las horas de consumo una hora y media lo máximo que se ocupa porque trabajos constantes de meses ya no se realizan, eso tiende a llegar a la conclusión que el consumo analizado o determinado en sus cálculos están mal dirigidos o de una forma no certera en cuanto a la realizad de Uso y de un robo de suministro que no fue tan excesivo como se plantea.

• Y para argumentar y añadir a la petición sobre objetividad y realismo de dicha multa podemos mencionar que el sr. +++ es una persona de la tercera edad su trabajo es ya obsoleto en estos días el taller en sí hace mucho dejo de mantener o se indispensable para el hogar dado su edad su padecimiento ceguera de parte de un ojo y la enfermedad de su esposa y posterior fallecimiento se pide que su estudio tendría que ser evaluado y ratificada información por parte de un hijo/a que este más facultado a confirmar sus alegatos de dicha multa y poder hacer un reclamo o contra reclamo mejor y ser más equitativos.

Esperamos un veredicto final acorde y una respuesta favorable a dicho reclamo por el informe y a considerar las formas de pago de multa de una forma flexible dada la situación actual que se vive el cual el sr +++ manifestó que era injusto el cobro dado también a su situación por eso no lo cancelo o aun no lo ha echo *(sic).* […]”.

* 1. **Ampliación de informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0414-2021-CAU, de fecha cinco de mayo de este año, se comisionó al CAU para que rindiera una ampliación del informe técnico N°. IT-0022-CAU-21 a fin de analizar la procedencia o no del argumento planteado por el señor +++.

Dicho acuerdo fue notificado a la empresa distribuidora y al usuario los días once y doce del mismo mes y año, respectivamente.

Mediante memorando de fecha ocho de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0120A-CAU-21, en el cual estableció lo siguiente:

“[…]

Conclusiones

* 1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base a lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2018.
  2. En cumplimiento con lo requerido por medio del acuerdo N.° E-0414-2021-CAU, se ha efectuado un análisis de los argumentos presentado por el señor +++ en su escrito presentado en fecha 26 de abril del año 2021. Se ha determinado que no se ha agregado elementos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a esta superintendencia. […]”.

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 2018.**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **ANÁLISIS**
   1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC +++**

En los informes técnicos N.° IT-0022-CAU-21, el CAU y N.° IT-0120A-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

* Informe técnico N.° IT-0022-CAU-21:

“[…] 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 240 V conectada en la acometida de la EEO e ingresando oculta entre un polín tipo “C” del techo del patio frontal de la vivienda del denunciante, hacia el interior de esta, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda. (…)

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 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 2018. […].

* En el informe técnico N.° IT-0120A-CAU-21, en el cual se abordan los argumentos planteados por el usuario, se estableció lo siguiente

Se hace un análisis de (…) de los argumentos presentados por el señor +++:

[…] no se cuenta con fotografías de la totalidad de lo censado; sin embargo, se hace la aclaración que el cálculo para estimar la energía no registrada fue realizado con base en los históricos de consumo, posteriores al retiro de la irregularidad. El censo de cargo se elaboró con el objetivo de tener una referencia del posible consumo de energía generado en la vivienda, por lo que, en este caso en particular, dicho valor no ha incidido en el cálculo de la energía que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora. (…)

(…) los registros de consumo se observan bajos durante el periodo previo al hallazgo (en el cual el taller funcionaba), posteriormente se observa que se dio un abrupto incremento al normalizar la condición del suministro, en el periodo que el señor +++ comenta que actualmente ya no se realizan actividades en el taller de estructuras de obra de banco que funciona en la vivienda. Sin embargo, el drástico incremento en el registro (…) es una contundente evidencia que existió una cantidad indeterminada de energía que se consumía y no estaba siendo registrada. (…)

(…) el cambio en el patrón de consumo, posterior a la normalización del suministro es evidente. (…)

Cabe indicar que el usuario en la documentación presentada, en referencia al informe técnico n.° IT-0022-CAU-21, no ha negado la existencia de una condición irregular, solamente ha cuestionado la cantidad de equipos utilizados para elaborar el censo de carga, el cual es un valor relativo al consumo probable en la vivienda en análisis, y no existe de parte del usuario una explicación comprobable del cambio en el patrón de consumos en el suministro. (…)

Ahora bien, en la labor investigativa de SIGET no sólo valora las pruebas de la distribuidora sino también las que oportunamente presente el usuario; sin embargo, quien tiene la obligación de demostrar la condición irregular continúa siendo la distribuidora aun cuando el usuario no aporte pruebas de descargo.

Dentro de ese contexto, el CAU fundamentó su análisis sobre la base de la información presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros, es decir la investigación y su dictamen ha partido de las evidencias, así como de otras pruebas obtenidas durante el proceso de investigación efectuado, con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por el señor +++ con fecha 26 de abril del año 2021, se concluye que el usuario no ha presentado pruebas que fundamenten sus argumentos con el fin de desvirtuar el dictamen brindado en el informe técnico n.° IT-0022-CAU-21 rendido previamente. […].

En síntesis, el CAU establece que la condición irregular no fue refutada por el usuario y, en cuanto al censo de carga y el cálculo de las horas de uso de los equipos, establece el informe que el cálculo de energía consumida y no registrada se basó en el historial y patrón de consumo, lo cual brinda un dato más certero de la energía consumida en el inmueble, independientemente de los equipos y su uso diario.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que en el suministro existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa partiendo de la red de distribución ingresando al interior del inmueble 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 2018 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**

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 481.31) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2018.

**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 la 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.
  + El usuario no presentó ningún tipo de respaldo de sus argumentos; sin embargo, los mismos fueron analizados y se determinó que existe evidencia fotográfica en la cual consta la existencia de una línea fuera de medición desde la red secundaria hacia el interior de la vivienda, y que durante los meses de mayo a noviembre del año 2018 disminuyó considerablemente el consumo de energía eléctrica sin que existiera por parte del usuario una explicación comprobable del cambio de patrón de consumo.
  + 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 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, el 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 2018 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 los informes técnicos N.° IT-0022-CAU-21 e IT-0120A-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC +++, se comprobó la condición irregular consistente en la conexión de una línea directa partiendo de la red de distribución hacia el interior del 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 CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 481.31) 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 2018.

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 en los informes técnicos N.° IT-0022-CAU-21 e IT-0120A-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa partiendo de la red de distribución hacia el interior del inmueble, por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada.
2. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 481.31) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2018.
3. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V. adjuntando el informe técnico N.° IT-0120A-CAU-21.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente