**ACUERDO N.° E-1207-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veinticuatro de noviembre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintidós de marzo del presente año, la señora XXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRES MIL NOVECIENTOS TRES 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,903.98) 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 XXXX.

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-0260-2021-CAU, de fecha veinticuatro 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXXX el día seis de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinte del mismo mes y año.

El día veinte de abril del presente año, el ingeniero XXXX, 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 XXXX, 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 95917480.
* Copia de las órdenes de servicio con número 19585545 y 19585549.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 19585545.
* 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.° XXX, de fecha veinte de abril de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0372-2021-CAU, de fecha veintiséis 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 XXXX presentaran las que estimaran pertinentes.

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

El día cinco de mayo de este año, la señora XXXX, presentó un escrito por medio del cual manifestó el horario de trabajo del negocio y las horas que enciende el aire acondicionado.

Por su parte, el día doce de mayo de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0519-2021-CAU, de fecha nueve de junio 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 XXXX 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 usuaria los días quince y dieciséis de junio del mismo año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintisiete de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, 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 240 voltios conectada antes de medición en acometida de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el inmueble de la señora de XXX.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por la EEO en fecha 4 de marzo de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* Las fotografías presentadas por la distribuidora EEO al CAU de la SIGET demuestran fehacientemente que existió una conexión irregular consistente en una línea directa a 240 voltios conectada en la acometida de EEO antes del equipo de medición, sin que la corriente que circulaba por esta fuera registrada por el equipo de medición del suministro de la señora de XXX.
* La distribuidora EEO no determinó la carga que era alimentada por la línea directa a 240 voltios, pero sí realizó la medición de la corriente puntual, la cual resulto de 12.04 amperios en fase A y 12.31 amperios en fase B.
* La distribuidora EEO realizó la medición de la corriente en la línea a 240 voltios después de la normalización (bajo medición), la cual resulto de 33.60 amperios en fase A y 39.6 amperios en fase B.

Con base al análisis técnico realizado a las pruebas sometidas a conocimiento de esta Superintendencia, el CAU determina que existe evidencia clara, con la cual se 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 de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2021 […]

Análisis de los argumentos de la señora de XXX

[…] **Análisis del CAU (argumento #1):**

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 EEO en la inspección efectuada el día 4 de marzo 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 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.° XXX. Por lo que, las acciones realizadas por personal de la distribuidora 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.° XXX 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 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.

**Análisis del CAU (argumento #2):**

Respecto al argumento de la señora de XXX referente al horario de apertura y cierre del negocio (comedor) corresponde indicar que por las características particulares del negocio no se puede tener certeza que los horarios en los que funciona dicho negocio sean los expuesto por la denunciante; esto debido a que en la mayoría de los comedores se dedican a la venta de desayunos, almuerzos y cena. Es decir, en la mayoría de los casos el horario de operación se encuentra desde las 6:00 a.m. hasta la 6:00 p.m.

**Análisis del CAU (argumento #3):**

Respecto al argumento de la señora de XXX referente al hecho que desconecta las refrigeradoras que posee en su negocio a las 3:00 p.m., y las conecta nuevamente a las 7:00 a.m. del siguiente día, corresponde indicar lo siguiente:

El argumento presentado por la señora de XXX carece de congruencia, ya que en argumento #2 de su escrito ella mencionó que el negocio opera de 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. y luego menciona que las refrigeradoras las desconecta a las 3:00 p.m. ya que el negocio es cerrado a dicha hora. Por lo anterior dicho argumento carece de fundamento. Y, por tanto, no puede ser considerado como prueba de descargo en el presente informe.

**Análisis del CAU (argumento #4):**

El rubro del negocio de la señora de XXX se caracteriza por utilizar alimentos y productos perecederos, los cuales necesitan ser refrigerados para su conservación. Por lo anterior, el argumento de la denunciante carece de congruencia con respecto al tipo de negocio que posee en el inmueble. En ese sentido, no se puede tener certeza de lo manifestado por la denunciante es cierto.

**Análisis del CAU (argumento #5):**

En base al análisis del histórico de consumo que realizó el CAU en el suministro de la señora de XXX (mostrado en la gráfica n.°1), es preciso indicar que el consumo que tendría el equipo de aire acondicionado, considerando un tiempo de uso de cuatro horas diarias como lo mencionó la denunciante en su escrito; no se refleja en el historial del consumo de energía mostrado previamente antes de la detección de la condición irregular en el mes de marzo de 2021.

Por otra parte, si se observa un incremento abrupto en el consumo de energía en el suministro bajo estudio a partir del mes de abril, mes posterior a la detección y normalización de la condición irregular por parte del personal técnico de EEO. Bajo el contexto anterior, queda desvirtuada la aseveración referente al tiempo de uso del aire acondicionado establecido por la denunciante en su escrito.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la señora de XXX con fecha 5 de mayo de 2021, se concluye que la usuaria no ha presentado pruebas que fundamenten sus argumentos, para desvirtuar las pruebas presentadas por EEO, referente a la condición irregular encontrada en el suministro en fecha 4 de marzo de 2021 […]

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 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 i) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará como promedio mensual, el determinado por el CAU con base al censo de carga instalada, equivalente a 1,595 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 5 de septiembre del año 2020 hasta el 4 de marzo 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 5 de septiembre del año 2020 hasta el 4 de marzo 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 8,498 kWh, equivalente a la cantidad mil setecientos cuarenta y nueve 74/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,749.74)IVA incluido […]

Dictamen:

[…]

1. Con base en el análisis efectuado por el personal técnico del CAU, a las pruebas presentadas por las partes involucradas, se determina que existió una condición irregular en el suministro con NIC XXXX, consistente en una línea directa a 240 voltios, conectada en la acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición, con el fin de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Registrada en el suministro antes citado, conforme a lo estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. De conformidad con el análisis efectuado, la cantidad de tres mil novecientos tres 98/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,903.98) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO al suministro identificado con el NIC XXXX, en concepto de energía no registrada, no es aceptable y debe de rectificarse.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar la cantidad mil setecientos cuarenta y nueve 74/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,749.74) IVA incluido., en concepto de Energía Consumida y No Registrada; más la cantidad de ciento once 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 111.63) en concepto de intereses […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0854-2021-CAU, de fecha diez de septiembre de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXXX copia del informe técnico N.° XXX 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 dieciséis de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día treinta de septiembre de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° XXX. Por su parte, la señora XXXX 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 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 XXXX**

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

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por la EEO en fecha 4 de marzo de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* Las fotografías presentadas por la distribuidora EEO al CAU de la SIGET, demuestran fehacientemente que existió una conexión irregular consistente en una línea directa a 240 voltios conectada en la acometida de EEO antes del equipo de medición, sin que la corriente que circulaba por esta fuera registrada por el equipo de medición del suministro de la señora de XXX.
* La distribuidora EEO no determinó la carga que era alimentada por la línea directa a 240 voltios, pero sí realizó la medición de la corriente puntual, la cual resulto de 12.04 amperios en fase A y 12.31 amperios en fase B.
* La distribuidora EEO realizó la medición de la corriente en la línea a 240 voltios después de la normalización (bajo medición), la cual resulto de 33.60 amperios en fase A y 39.6 amperios en fase B.

Con base al análisis técnico realizado a las pruebas sometidas a conocimiento de esta Superintendencia, el CAU determina que existe evidencia clara, con la cual se 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 de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2021 […]”.

En cuanto a la señora XXXX, cabe aclarar que no se comprobó el argumento referido a que durante la inspección de fecha 4 de marzo de 2021, el personal de la distribuidora haya omitido informarle del hallazgo de la condición irregular en el servicio eléctrico. Asimismo, la usuaria no presentó elementos probatorios que permitieran establecer el tiempo de uso de los equipos de refrigeración y aire acondicionado antes del hallazgo de la condición irregular.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° XXX que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa conectada antes del equipo de medición, 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora debido a que realizó la sumatoria de la corriente medida cuando el suministro ya había sido normalizado; método que no está considerado en la norma aplicable.

Asimismo, no se tiene certeza de la corriente que era demandada en la línea fuera de medición, por estar activada la opción *HOLD* en los amperímetros utilizados.

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

* El valor de censo de carga que estableció un consumo promedio mensual de 1,595 kWh.
* El tiempo de recuperación correspondiente al período del cinco de septiembre de dos mil veinte al cuatro de marzo de este año.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,749.74) 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. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto la usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
  + El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC XXXX.

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 su existencia, la usuaria final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; 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.° XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXX se comprobó la condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,749.74) 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.° XXX, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXX existió una condición irregular que consistió en línea eléctrica en derivación conectada en la acometida eléctrica que ingresaba al inmueble, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,749.74) 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.° XXX rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente