**ACUERDO N.° E-0971-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día dieciséis de mayo del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciséis de julio de dos mil veintiuno, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,243.09) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC +++.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

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

Mediante el acuerdo N.° E-0703-2021-CAU, de fecha veintiséis de julio del año dos mil veintiuno, 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 las partes el día veintinueve del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve de agosto de dos mil veintiuno.

El día diecinueve de agosto del año dos mil veintiuno, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó la documentación siguiente:

* 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 +++.
* Copia de las órdenes de servicio con 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 a la usuaria; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0378-CAU-21, de fecha veintitrés de agosto de dos mil veintiuno, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0830-2021-CAU, de fecha tres de septiembre del año dos mil veintiuno, esta Superintendencia abrió a pruebas el procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días ocho y nueve del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días siete y ocho de octubre del año dos mil veintiuno.

El día veintiuno de septiembre del año dos mil veintiuno, la señora +++, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otras cosas, que solo un aparato eléctrico estaba conectado a la condición irregular, por lo que no está de acuerdo es en el monto cobrado por la distribuidora.

Por su parte, el día treinta de septiembre de dos mil veintiuno, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1047-2021-CAU, de fecha veinte de octubre del año dos mil veintiuno, 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 +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha veintiséis de noviembre del año dos mil veintiuno, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0248-CAU-21, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

+++

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la supuesta condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 16 de junio del año 2021, detallando la instalación de una línea directa conectada en la acometida del suministro y antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

+++

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

* La distribuidora en la fotografía n.° 6 muestra la conexión de una línea directa en la acometida del suministro antes de medición, la cual se dirige al interior de la vivienda, a través de la cual se consumió energía sin ser registrada por el equipo de medición, lo cual constituye un incumplimiento a las condiciones contractuales.
* En la fotografía n. ° 7, la distribuidora muestra valores de corriente que supuestamente eran demandados en la línea al momento de la inspección técnica. (…)

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 el suministro, 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 presentados por la usuaria:

(…) La usuaria menciona en su escrito, que un camión cañero ocasionó un incidente donde se vio afectada la línea que alimentaba a un molino nixtamal y debido a eso una persona ajena a la distribuidora realizó la conexión de forma directa de dicha línea. (…) la distribuidora no tiene ningún reporte que esté relacionado con esto.

(…) la distribuidora ha presentado fotografía donde muestran claramente la conexión de una línea directa.

(…) la usuaria no presentó ninguna prueba de descargo que indique cual era el destino de dicha línea.

Bajo el contexto anterior, el CAU considera que la señora de +++, no ha presentado pruebas que fundamentes sus argumentos como para desvirtuar las evidencias presentadas por la distribuidora; sin embargo, el período y la cantidad a recuperar se basa en la investigación y los elementos de prueba recabados por el personal técnico de este Centro de Atención al Usuario.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

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 tienen 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.

En vista de las consideraciones expuestas, hacemos las siguientes valoraciones:

(…)

* El método por utilizar para la ENR a recuperar 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 el valor del censo de cargas obtenido por el personal técnico del CAU en fecha 8 de noviembre de 2021, equivalente a la cantidad de 881 kWh mensuales.
* El cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada corresponde a 180 días comprendidos entre el 13 de diciembre del año 2020 hasta el 11 de junio del año 2021, fecha en que se encontró la condición irregular y se normalizó el suministro, de acuerdo con orden de servicio +++, según consta en informe técnico de EEO.

El valor y período arriba señalados fueron utilizados por el CAU, para la elaborar el respectivo recálculo de la energía no registrada, que en este caso corresponde a un total de 2,224 kWh, equivalente a la cantidad de quinientos setenta y uno 25/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 571.25)IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. El Centro de Atención al Usuario mediante el análisis realizado a la información proporcionada por las partes involucradas, determina la existencia de una condición irregular en el suministro de energía a nombre de la señora +++, con NIC +++, consistente en la conexión de una línea directa en la acometida del suministro. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, 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 al análisis efectuado por el CAU, la cantidad de mil doscientos cuarenta y tres 09/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,243.09) IVA incluido, que la distribuidora ha cobrado en concepto de energía no registrada debe rectificarse.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, se establece que la sociedad EEO puede recuperar la cantidad de quinientos setenta y uno 25/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 571.25)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-1367-2021-CAU, de fecha veintidós de diciembre del año dos mil veintiuno, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0248-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 referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días cuatro y cinco de enero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dieciocho y diecinueve del mismo mes y año.

El día once de enero del presente año, la señora +++ presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] cuando leo el informe y reviso los parámetros que consideraron me percate que también consideraron esos aparatos como si ya hubiesen estado al momento del incidente, los cuales son un Aire Acondicionado y la Refrigeradora marca LG, estos los compro mi hija +++, en el mes de junio del año 2021 ahí les anexo la factura de compra para que comprueben la fecha, y verifiquen si esto tiene alguna incidencia en el pago que se me determino. […]

Por otra parte, el día veinticuatro de enero de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad.

* 1. **Ampliación del informe técnico N.° IT-0248-CAU-21**

Mediante el acuerdo N.° E-0263-2022-CAU, de fecha quince de febrero del presente año, se requirió al CAU, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, rindiera un informe técnico en el cual analizara la procedencia o no de los argumentos planteados por la señora +++, en el escrito de fecha once de enero de este año.

El citado acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días veintidós y veintitrés de febrero del mismo año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintidós de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0117-CAU-22, en el que concluyó lo siguiente:

(…)

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que le fue requerida a las partes y a la que se tuvo acceso a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, 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.
2. En consideración con los argumentos de la señora +++ en su escrito de fecha 11 de enero de 2022, se estableció como procedente realizar un nuevo análisis del monto que corresponde cobrar a la empresa distribuidora EEO en concepto de ENR por condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++.
3. De conformidad con el recálculo efectuado por el CAU, se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de noventa y ocho 23/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 98.23)IVA incluido; además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados […]”.
4. **SENTENCIA**
5. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
6. **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 +++**

Respecto a las pruebas presentadas por las partes, en los informes técnicos N.° IT-0248-CAU-21 y N.° IT-0117-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

* **Informe técnico N.° IT-0248-CAU-21**

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la supuesta condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 16 de junio del año 2021, detallando la instalación de una línea directa conectada en la acometida del suministro y antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

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 el suministro, siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2021. […]”.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea directa conectada antes del equipo de medición, con el fin de consumir energía que no era 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. Informe técnico N.° IT-0117-CAU-22**

[…] **3. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA SEÑORA +++**

Argumento **de la usuaria:**

[…] hay aparatos que se agregaron a mi vivienda después de que ocurrió el incidente, y cuando leo el informe y reviso los parámetros que consideran me parece que también consideraron esos aparatos como si ya hubiesen estado al momento del incidente, los cuales son un Aire Acondicionado y una Refrigeradora marca LG, estos los compro mi hija +++, en el mes de junio del año 2021 ahí les anexo la factura de compra para que comprueben la fecha, y verifiquen si esto tiene alguna incidencia en el pago que se me determino (…)

**Análisis del CAU:**

Debe indicarse que el CAU en el informe técnico N.° IT-0248-CAU-21 elaboró un censo detallado en la tabla n.°1, tomando en cuenta toda la carga eléctrica de la vivienda debido a que en ese momento no se contaba con un documento por parte de la usuaria que respaldara la compra de los referidos equipos eléctricos en una fecha distinta a la del inicio del periodo irregular. Los equipos mencionados en la factura presentada por la usuaria son similares a los encontrados al interior del inmueble de la usuaria. Por tanto, este dato debe ser considerado en el recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la distribuidora. […]

[…] **4. RECÁLCULO DEL COBRO DE ENR POR CONDICIÓN IRREGULAR**

En el análisis de los argumentos y pruebas presentados por la usuaria, se estableció que es procedente realizar un nuevo análisis de la energía consumida y no registrada que la sociedad EEO tiene derecho a recuperar por una condición irregular. El motivo principal por el cual se considera necesario realizar una revisión de la energía a facturar establecido en un principio por el CAU, es debido a la diferencia existente en la carga utilizada en el inmueble durante el periodo irregular, lo cual se puede corroborar en el historial de consumo de energía que presenta actualmente el suministro.

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 integrante del resultado final de la investigación, para ello se hacen las siguientes valoraciones:

* Para este caso en particular, no se puede considerar el historial de consumos de energía posteriores a la corrección de la irregularidad ya que estos pueden estar influenciados por un cambio en el patrón de consumo de la usuaria.
* No se puede considerar el historial de consumos de energía registrados en el suministro previos a la fecha de corregida la condición irregular, ya que estos están afectados por dicha condición y debido al comportamiento histórico de la demanda de energía es difícil precisar desde cuando el suministro se vio afectado por dicha condición.
* Las lecturas de corriente eléctrica tomadas en las líneas de carga del medidor y en la línea directa encontrada, no permiten definir en qué porcentaje la usuaria se benefició de la condición irregular.
* El CAU realizó dos censos de la carga eléctrica instalada en el suministro: El primero sin considerar los equipos (…) para el periodo del 13 de diciembre de 2020 al 5 de junio de 2021, (…) estableciendo un promedio de consumo mensual de 565 kWh para un periodo de 174 días; el segundo considerando el total de equipos eléctricos utilizados en el inmueble en el periodo del 5 al 11 de junio de 2021, correspondiente a 6 días resultando un promedio de consumo de 881 kWh. (…)

Los valores y los períodos antes señalados fueron utilizados por el CAU, para elaborar un nuevo recálculo de la energía no registrada, que en este caso corresponde a un total de 414 kWh, equivalente a la cantidad de noventa y ocho 23/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 98.23)IVA incluido. […]

Conforme a lo señalado por la señora +++, el CAU estableció que era procedente realizar un nuevo cálculo del monto que corresponde cobrar a la empresa distribuidora EEO en concepto de ENR por la condición irregular comprobada en el suministro identificado con el NIC +++.

**2.1.3 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 estaba activada la opción *MAX* en el amperímetro utilizado y no se tiene certeza de la corriente que era demandada en la línea fuera de medición.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el método de censo de carga tomando en cuenta los factores siguientes:

* Se realizó dos censos de cargas en periodos distintos por la diferencia de equipos eléctricos utilizados:
* Del 13 de diciembre de 2020 estableciendo un promedio de consumo mensual de 565 kWh.
* Del 5 al 11 de junio del año 2021 resultado un promedio de consumo mensual de 881kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del trece de diciembre del año dos mil veinte al once de junio del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVENTA Y OCHO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 98.23) 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 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 +++.

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, el usuario 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 los informes técnicos N.° IT-0248-CAU-21 y N.° IT-0117-CAU-22, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVENTA Y OCHO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 98.23) 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 los informes técnicos N.° IT-0248-CAU-21 y N.° IT-0117-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea eléctrica en derivación conectada en la acometida eléctrica que ingresaba a la vivienda, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de NOVENTA Y OCHO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 98.23) 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-0117-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando el informe técnico N.° IT-0117-CAU-22.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente