**ACUERDO N.° E-1061-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día veinticinco de mayo del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día seis de octubre de dos mil veintiuno, la señora +++, en su calidad de usuaria del suministro identificado con el NIC +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRES MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,566.57) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-1060-2021-CAU, de fecha veinticinco de octubre 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 dieciséis de noviembre del año pasado.

El día veintitrés de noviembre de 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-0609-CAU-21, de fecha veinticuatro de noviembre del año dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-1304-2021-CAU, de fecha ocho de diciembre del año dos mil veintiuno, 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 las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día trece del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó el día dieciocho de enero de este año.

El día doce de enero de este año, la señora +++ presentó un escrito en el cual solicitó que se realizara una inspección en el servicio eléctrico de su vivienda y detalló que desconocía de sistemas eléctricos y que toda conexión e instalación en el suministro había sido realizada por personas que se dedican a dicho oficio.

Por su parte, el día diecinueve de enero del presente año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0240-2022-CAU, de fecha nueve de febrero de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida 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 la distribuidora y a la usuaria los días veintiuno y veintidós del mismo mes y año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha veintiuno de marzo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0077-CAU-22, 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 condición encontrada en fecha 30 de agosto de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa a 240 voltios, conectada desde la acometida del suministro, 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 en fecha 30 de agosto de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha mostrado fotografías con las que se demuestra que existió una conexión irregular, consistente en una línea directa a 240 voltios conectada en la acometida del suministro antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el servicio en análisis.
* El personal de EEO realizó medición de corriente en la línea directa bajo análisis durante la inspección técnica, la cual resultó de 27.42 amperios en la fase A y 27.91 amperios en la fase B.

En virtud de lo anterior, se concluye con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular; consistente en una línea directa a 240 voltios. Condición que no permitió que se registrara 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 Final, del Pliego Tarifario del año 2021. […]

Argumentos de la usuaria

Como se indicó previamente, la señora +++ presentó un escrito el 11 de enero de 2021, con el fin de justificar su inconformidad referente al cobro facturado por la distribuidora EEO, con base en los argumentos siguientes:

(…) *no se me notificó nada, solamente llego el recibo donde cobraban la cantidad exorbitante con relación al gasto habitual de la vivienda, tal como lo puede comprobar con relación a las facturas posterior a la multa, lo que puedo ofertar como medio probatorio es que pueden llegar a realizar inspección en la vivienda.*

*(…) mi persona desconoce de sistema eléctrico, razón por la cual toda conexión o alguna instalación eléctricas que haya en la vivienda es realizada por hombres que se dedican al oficio de electricidad. (…)*

Sintetizando los argumentos presentados por la señora +++, se exponen los siguientes puntos:

1. **El cobro efectuado por la distribuidora EEO es una multa.**

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la señora +++ referente a que el cobro efectuado por EEO es una multa, corresponde indicar lo siguiente:

El monto facturado por EEO no es una multa como lo menciona en el escrito la señora +++, si no es un monto cobrado en concepto de Energía No Registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales establecida en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario vigente para el año 2021. En ese sentido el monto cobrado por la distribuidora EEO se realizó tomando como base lo estipulado en la normativa vigente.

1. **Desconoce de sistemas eléctricos y que toda conexión e instalación en el suministro ha sido realizada por personas que se dedican a ese oficio.**

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la señora +++ referente al desconocimiento de la condición irregular detectada por EEO en su suministro, corresponde indicar lo siguiente:

El hecho que la señora +++ manifieste no tener conocimiento de sistemas eléctricos, no es atenuante para sustentar que desconocía de la existencia de la condición irregular encontrada por el personal técnico de EEO en fecha 30 de agosto de 2021 en su suministro, debido a que ella es la propietaria de la vivienda y habita en esta.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la señora +++ con fecha 12 de enero de 2022, 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 30 de agosto 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.

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.

Tomando como base el hecho que posterior a la normalización del suministro existió una disminución de la carga utilizada en el inmueble; se puede determinar que los históricos de consumo registrados en el periodo posterior a la normalización del suministro debido a la eliminación de la condición irregular, mostrados en la gráfica n.°1, así como el censo de carga determinado por el CAU (mostrado en la tabla n.° 1) , no son representativos de las cargas que pudieron están siendo alimentadas por la línea directa encontrada por EEO en el suministro bajo análisis.

Bajo el contexto anterior, a partir de la información a la que se ha tenido acceso en la presente investigación, se plantean las siguientes valoraciones con respecto al método a utilizar por el CAU para el cálculo de la ENR:

* El método por utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal c) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará la carga no medida o registrada como base para establecer consumo mensual determinado por el CAU tomando como base equipos eléctricos conectados las 24 horas, con un ciclo de funcionamiento de 10 horas al día, lo que da como resultado un consumo mensual por un valor de 1,992 kWh, y servirá como base para el cálculo la energía a recuperar. (…)
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 3 de marzo hasta el 30 de agosto de 2021, fecha en que se normalizó el suministro.

Con el valor de energía estimada que es consumida mensualmente y períodos arriba señalados, el CAU ha establecido que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 11,951 kWh, equivalente a la cantidad de dos mil novecientos treinta y ocho 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,938.28) IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC +++ consistente en una línea directa a 240 voltios conectada en la acometida del servicio eléctrico y antes del equipo de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de tres mil quinientos sesenta y seis 57/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,566.57) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de ENR en el suministro de la señora +++ debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de dos mil novecientos treinta y ocho 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,938.28) IVA incluido; además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021. […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0676-2022-CAU, de fecha cuatro de abril de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0077-CAU-22 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 los días ocho y dieciocho de abril del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintinueve de abril y dos de mayo de este año.

El día veintiuno de abril 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. Por su parte, la señora +++ 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. **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 el informe técnico N.° IT-0077-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 30 de agosto de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa a 240 voltios, conectada desde la acometida del suministro, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

En virtud de lo anterior, se concluye con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular; consistente en una línea directa a 240 voltios. Condición que no permitió que se registrara 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 Final, del Pliego Tarifario del año 2021.  […]”.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0077-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa 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.

* + 1. **Argumentos de la usuaria**

En cuanto a los argumentos de la señora +++, el CAU analizó lo siguiente:

[…]

1. **El cobro efectuado por la distribuidora EEO es una multa.**

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la señora +++ referente a que el cobro efectuado por EEO es una multa, corresponde indicar lo siguiente:

El monto facturado por EEO no es una multa como lo menciona en el escrito la señora +++, si no es un monto cobrado en concepto de Energía No Registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales establecida en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario vigente para el año 2021. En ese sentido el monto cobrado por la distribuidora EEO se realizó tomando como base lo estipulado en la normativa vigente.

1. **Desconoce de sistemas eléctricos y que toda conexión e instalación en el suministro ha sido realizada por personas que se dedican a ese oficio.**

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la señora +++ referente al desconocimiento de la condición irregular detectada por EEO en su suministro, corresponde indicar lo siguiente:

El hecho que la señora +++ manifieste no tener conocimiento de sistemas eléctricos, no es atenuante para sustentar que desconocía de la existencia de la condición irregular encontrada por el personal técnico de EEO en fecha 30 de agosto de 2021 en su suministro, debido a que ella es la propietaria de la vivienda y habita en esta.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la señora +++ con fecha 12 de enero de 2022, 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 30 de agosto de 2021 […]”

En adición a lo indicado en el N.° IT-0077-CAU-22, se estima necesario aclarar a la usuaria los puntos siguientes:

**Respeto del cobro en concepto de energía no registrada**

En cuanto a la responsabilidad de la señora +++ como usuaria del suministro donde se encontró la condición irregular, debe indicarse que en el Capítulo II “Mediciones y Medidores” de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, se determina lo siguiente:

“[…] **Art.68. Aspectos generales.**

Las características técnicas de mediciones y medidores, conforme las características del servicio, son objeto de una norma específica. En este capítulo se definirá la normativa relativa a condiciones genéricas.

68.1. Punto de conexión:

A) Para clientes domiciliares o servicios que no requieran equipo auxiliar para conectar el medidor, el límite de responsabilidad Distribuidora o Comercializador - Cliente es la salida del medidor, después de la caja precintada. […]

C) El cliente es responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos de conexión a tierra y de protección de la acometida, más allá del punto de conexión. […]”

En este punto, corresponde exponer que si bien la condición irregular consistente en la conexión de una línea directa conectada en la acometida del suministro con el NIC +++, 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 no es una multa, sino que constituye una parte de la energía consumida y no registrada en el 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 mencionada condición irregular.

**En cuanto a la presunta falta de notificación de la condición irregular en el suministro**

La Ley General de Electricidad prescribe que la SIGET tiene como tarea vigilar el buen funcionamiento del sector de electricidad y garantizar que el suministro del servicio público de suministro de energía eléctrica se preste en condiciones de calidad, continuidad y seguridad; por ello, se vuelve necesario que la SIGET despliegue controles sobre los distribuidores como parte de los sectores regulados.

Uno de los controles de esta Superintendencia se concreta a través del Centro de Atención al Usuario (CAU); unidad que tiene como objetivo la atención y resolución de los reclamos de los usuarios finales que se originen por una deficiente prestación del servicio de energía eléctrica.

Por lo tanto, a fin de brindar una gestión apegada al marco regulatorio sectorial, la SIGET emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, en donde se establece como objetivo la definición y establecimiento del procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidora de electricidad, sus usuarios finales y esta institución para la investigación, detección y resolución de casos de energía no registrada a causa de una condición irregular.

Específicamente en su apartado 5.1. del Procedimiento en referencia dispone que cuando la empresa distribuidora cuente con pruebas fehacientes, de conformidad a la aplicación del procedimiento, que demuestren la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de un usuario final, procederá a notificarle el cálculo por la energía consumida y no facturada, el cual formará parte integrante del resultado final de la investigación.

Sobre dicha disposición, esta Superintendencia debe exponer que la finalidad de establecer a la distribuidora como requisito la notificación del cálculo por la energía consumida y no facturada, es que en caso de encontrase inconforme con lo establecido por la distribuidora, interpusiera el reclamo para que el CAU realizara la investigación y dictaminara al respecto.

Expuesto lo anterior, en el presente caso consta en el expediente administrativo los hechos siguientes:

* + La señora +++, al no estar conforme con la atribución de la condición irregular y el cobro en concepto de energía no registrada, interpuso su reclamo en la delegación del Centro de Atención al Usuario de la SIGET el día seis de octubre de dos mil veintiuno.
  + Entre la documentación incorporada al reclamo, se encuentra la carta de fecha 9 de septiembre de 2021 emitida por la distribuidora EEO, informando sobre la condición irregular en el suministro NIC +++ y del cobro en concepto de energía no registrada.
  + Durante la tramitación del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, a la usuaria se le han notificado todos los actos administrativos por medio de los cuales se impulsó el procedimiento, por medio de los acuerdos N.° E-1060-2021-CAU, E-1304-2021-CAU, E-0240-2022-CAU y E-0676-2021-CAU, por lo que la usuaria ha tenido una oportunidad real de pronunciarse en cada etapa.

Con fundamento en lo expuesto, esta Superintendencia considera que el hecho que el reclamo de la señora +++ haya sido ventilado en esta Superintendencia hace constatar que la distribuidora hizo del conocimiento de la usuaria la condición irregular atribuida y que ella tuvo la posibilidad de ejercer su derecho de plantear su inconformidad.

Por lo expuesto, esta Superintendencia concluye que no tiene validez el argumento planteado por la usuaria, debido a que través del procedimiento se garantizó la defensa del administrado y la transparencia de las actuaciones de esta administración.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU consideró adecuado el método de la carga no medida, tomando en cuenta el cálculo los factores siguientes:

* El valor de la corriente medida en la línea directa de 27.67 amperios.
* Las horas uso de los equipos eléctricos con un ciclo diario de funcionamiento de 10 horas.
* El período de recuperación de energía que comprende del tres de marzo hasta el treinta de agosto de dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,938.28) 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, 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.° IT-0077-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 DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,938.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0077-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó una condición irregular que consistió en una línea directa conectada en la acometida eléctrica, 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 DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,938.28) 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-0077-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.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente