**ACUERDO N.° E-1595-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día diecisiete de agosto del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día once de octubre del año dos mil veintiuno, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,868.64) IVA incluido, por la presunta existencia de dos condiciones irregulares que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC XXX.

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-1061-2021-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 de octubre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciséis de noviembre del mismo año.

El día veintinueve de noviembre del año pasado, el ingeniero XXX, 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 dos condiciones irregulares y justificar el cobro de energía no registrada.

En dicho escrito, adjuntó la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Registro de incidencias del mismo periodo.
* Registro de sellos instalados en el medidor XXX.
* Órdenes de servicio con número XXX.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden XXX.
* Memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Acuse de notificación de expediente a el usuario; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0622-CAU-21, de fecha treinta de noviembre del año pasado, 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-1372-2021-CAU, de fecha veintidós de diciembre del año pasado, 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 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 uno y dos de febrero del mismo año.

El día veintiséis de enero del presente año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0380-2022-CAU, de fecha veintitrés de febrero de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existieron o no las condiciones irregulares atribuidas a la usuaria que afectaron el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

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

El día ocho de marzo de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0202-CAU-22, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0380-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-0549-2022–CAU, de fecha dieciséis de marzo del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0380-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiuno y veintidós de marzo de este año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha cinco de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0138-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:

“[…]

* + - 1. **Condición irregular encontrada el 5 de junio de 2021**

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 el suministro en fecha 5 de junio del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la instalación de una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico y antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo estudio:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 5 de junio de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* Se observa que el equipo de medición asociado al suministro estaba instalado en exterior de la vivienda con conexiones correctas y sello de tapa terminal en buen estado. También se observa línea adicional (directa), conectada en la acometida del suministro, antes de medición.
* En la fotografía # 2 la distribuidora muestra la demanda de corriente en el suministro en ese determinado momento por un valor de 16.76 amperios. Es importante mencionar que el amperímetro mediante el cual registro dicha corriente la distribuidora tenía activada la función “MAX”.

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. 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.

* + - 1. **Condición irregular encontrada el 14 de agosto de 2021**

De igual manera para el siguiente caso la distribuidora presentó información relacionada con la condición irregular encontrada el 14 de agosto de 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la instalación de una línea directa conectada en fase de la acometida del servicio eléctrico y antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo estudio:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 14 de agosto de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* El equipo de medición presentaba conexiones correctas y sello de tapa terminal en buen estado. También se observa línea adicional (directa), conectada en la acometida del suministro, antes de medición.
* La distribuidora muestra la demanda de corriente en la acometida del suministro en ese determinado momento por un valor de 28.84 amperios.

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. 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 […]””.

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.

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 en cada caso.

**Condición irregular de fecha 5 de junio de 2021:**

* El valor de la corriente instantánea presentada por la distribuidora no es aceptable, debido a que no se tiene la certeza que esta represente la corriente demandada fuera de medición por la condición argumentada.
* El método por utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará como promedio mensual, el consumo registrado en el mes de noviembre del año 2021, equivalente a 765 kWh, como base de la energía a recuperar, ya que se observa un claro cambio en el patrón de consumo por parte de la usuaria posterior a la normalización del suministro.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 7 de diciembre de 2020 hasta el 5 de junio de 2021.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 2,458 kWh, equivalente a la cantidad de quinientos setenta y ocho 52/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 578.52)IVA incluido (…).

**Condición irregular de fecha 14 de agosto de 2021**

* El valor de la corriente instantánea presentada por la distribuidora no es aceptable, debido a que el procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011, no contempla que se pueda utilizar para el cálculo de la ENR la corriente total registrada en la acometida del suministro.
* El método por utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará como promedio mensual, el consumo registrado en el mes de noviembre del año 2021, equivalente a 765 kWh, como base de la energía a recuperar, ya que se observa un claro cambio en el patrón de consumo por parte de la usuaria posterior a la normalización del suministro.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 70 días comprendidos entre el 5 de junio al 14 de agosto de 2021.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 915 kWh, equivalente a la cantidad de doscientos treinta y uno 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 231.93)IVA incluido (…).

Dictamen:

[…] Condición irregular de fecha 5 de junio de 2021

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 XXX consistente en una línea directa conectada en la acometida del suministro, 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 mil treinta y uno 70/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,031.70) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a 2,458 kWh, equivalentes a quinientos setenta y ocho 52/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 578.52) 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.
4. En vista que la señora XXX canceló en fecha 5 de agosto de 2021 el monto facturado en el suministro con el NIC XXX, EEO deberá reintegrar a la cuenta de la usuaria el monto de quinientos tres 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 503.61) IVA incluido, cobrado en exceso determinado en el presente informe, más los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021.

Además, en el término que la superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que realizó dicho reintegro a la usuaria.

**Condición irregular de fecha 14 de agosto de 2021**

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 XXX consistente en una línea directa conectada en la acometida del suministro, 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 setecientos treinta y cinco 54/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 735.54) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR en el suministro de la señora XXX, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a doscientos treinta y uno 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 231.93) 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-1039-2022-CAU, de fecha veintitrés de mayo del presente año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-0138-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 veintiséis y veintisiete del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden los días diez y once de junio de este año.

El día dos de junio del presente 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 XXX 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 XXX**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0138-CAU-22, estableció respecto de las dos condiciones irregulares que se le atribuyen a la usuaria, 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 el suministro en fecha 5 de junio del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la instalación de una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico y antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro (…).

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. 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.

“[…] De igual manera para el siguiente caso la distribuidora presentó información relacionada con la condición irregular encontrada el 14 de agosto de 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la instalación de una línea directa conectada en fase de la acometida del servicio eléctrico y antes de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. 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 […]”.

En cuanto a la señora XXX, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0138-CAU-22 que existieron dos condiciones irregulares consistentes en conexiones directas en la acometida del suministro, 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 basado en la corriente instantánea medida, por las razones siguientes:

* Respecto a la condición irregular de fecha 5 de junio de 2021
	1. El amperímetro de gancho muestra que tenía activada la función “*MAX*”, la cual sirve para congelar el mayor valor registrado, por lo que no es considerada una corriente instantánea, debido a que imposibilita saber si es un valor real de la medición efectuada.
	2. El valor obtenido no guarda relación con ningún con ningún consumo posterior a la normalización del suministro y blindaje del equipo de medición en el mes de octubre del año 2021.
	3. No se tiene certeza de cuál era la carga no registrada en el suministro, por lo tanto, el promedio obtenido por la distribuidora no puede considerarse basado en un consumo real.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registro mensual de consumo, utilizando los criterios siguientes:

* El consumo registrado correspondiente al mes de noviembre del año 2021, equivalente a 765 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 7 de diciembre del año 2020 al 5 de junio del 2021.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS SETENTA Y OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 578.52) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

* Respecto a la condición irregular de fecha 14 de agosto de 2021
1. No tiene sustento considerar la corriente instantánea medida durante 12 horas diarias y se vuelve un método subjetivo para determinar el promedio de consumo. .
2. El valor de corriente utilizado para el cálculo de la ENR representa el valor total que entraba al equipo de medición, sin restar la corriente que estaba siendo registrada correctamente por el equipo de medición.
3. No se tiene certeza de la carga no registrada en el suministro.
4. El promedio calculado por la distribuidora no guarda relación con ningún consumo registrado, posterior a la normalización.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registro mensual de consumo, utilizando los criterios siguientes:

* El consumo registrado correspondiente al mes de noviembre del año 2021, equivalente a 765 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 5 de junio al 14 de agosto del 2021.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y UNO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 231.93) 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 las condiciones irregulares en el suministro de energía con NIC XXX.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a el usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente 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-0138-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 XXX se comprobaron dos condiciones irregulares consistentes -ambas- en conexiones directas en la acometida del suministro.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar, por la primera condición irregular encontrada el día cinco de junio del año pasado, la cantidad de QUINIENTOS SETENTA Y OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 578.52) IVA incluido, en concepto de energía no registrada de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

En vista que la señora XXX canceló dicho monto, la distribuidora deberá reintegrar a la usuaria el monto de QUINIENTOS TRES 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 503.61) IVA incluido, cobrado en exceso, más los intereses generados, de la forma como se indica en el artículo 36 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021.

La sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar, por la segunda condición irregular encontrada el día catorce de agosto del año pasado, la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y UNO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 231.93) 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-0138-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de dos condiciones irregulares que consistieron en conexiones directas en la acometida del suministro hacia el 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, por la primera condición irregular encontrada el día cinco de junio del año pasado, la cantidad de QUINIENTOS SETENTA Y OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 578.52) IVA incluido, en concepto de energía no registrada de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

En vista que la señora XXX canceló dicho monto, la distribuidora deberá reintegrar a la usuaria el monto de QUINIENTOS TRES 61/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 503.61) IVA incluido, cobrado en exceso, más los intereses generados, de la forma que se indica en el artículo 36 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021.

1. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar, por la segunda condición irregular encontrada el día catorce de agosto del año pasado, la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y UNO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 231.93) 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-0138-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente