**ACUERDO N.° E-1624-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día diecinueve de agosto del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintinueve de octubre de dos mil veintiuno, la señora XXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO VEINTISÉIS 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 126.39) 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-1182-2021-CAU de fecha diecinueve de noviembre 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 veinticuatro de noviembre del mismo año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de diciembre del año recién pasado.

El día siete de diciembre de dos mil veintiuno, 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 una condición irregular 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.
* Registros de sellos instalados en el medidor XXX.
* Las órdenes de servicio con número 20240771 y 20240773.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20240771.
* 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-0644-CAU-21 de fecha ocho de diciembre del año pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0124-2022-CAU de fecha treinta y uno de enero del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día tres de febrero del mismo año, por lo que el plazo finalizó el día tres de marzo de este año.

El día veinticuatro de febrero de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.  Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa concedido.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0533-2022-CAU de fecha catorce de marzo 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 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 diecisiete y veintiuno del mismo mes y año, respectivamente.

El día uno de abril de este año, la señora XXX presentó un escrito indicando lo siguiente:

“[…] no existen pruebas de consumo de corriente momentánea ni datos de carga de equipos o aparatos conectados fuera de medición.

Es una completa irresponsabilidad y abuso de parte de la EEO querer cobrar una cantidad bastante considerable en kw/h por una supuesta “irregularidad” encontrada. Así mismo en el momento de la inspección no dejaron hoja de irregularidad, ni solicitaron firma por haber realizado inspección, únicamente se dedicaron a tomar unas fotografías y a poner cinta aislante a los conectores del medidor. En ningún momento mencionaron encontrar algún hallazgo o mala conexión, y es por eso que me sorprende que nos llegara el recibo de energía con dicho cobro. Creo que es un abuso y completo engaño de parte de los inspectores no notificar al cliente en el momento de realizar las inspecciones y mucho peor no dar detalles o documentos por supuestas irregularidades.

Por lo tanto, solicito a ustedes un perito para realizar la visita de campo y tomar datos sobre este caso y que vean y tomen fotografías sobre las condiciones de la instalación, así mismo verificar el historial de consumo de ese NIC. Solicitar pruebas de consumo de corriente por el cobro que están efectuando, solicitar el cálculo con el cual hacen la medición de kw/h para cobro, solicitar datos de placa de o de los equipos de supuestamente estaban conectados a la red. Si aun así ellos quieren seguir cobrando YO SOLITARE VER LA TABLA O CALCULOS con los cuales se atreven a realizar semejante cobro de energía[...]”

En dicho escrito, adjuntó tres fotografías del equipo de medición N.° XXX conectado al inmueble y una de un cable con tomacorriente.

El día veintidós de abril del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0355-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0533-2022-CAU, por la razón siguiente:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar sí, en el suministro de referencia la condición que describe la empresa distribuidora afectó o no el correcto registro del consumo de energía eléctrica […]”

Por medio del acuerdo N.° E-0873-2022-CAU de fecha dos de mayo de este año, se indicó a la usuaria que mediante el acuerdo N.° E-0533-2022-CAU se comisionó al CAU realizar el dictamen del caso por contar dicha unidad técnica con el personal y con los recursos técnicos para realizar la investigación correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En el mismo proveído, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0533-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días nueve y trece de mayo del mismo año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha trece de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico XXX, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

Determinación de la existencia de una condición irregular:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe, en fecha 6 de octubre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa con un nivel de tensión de 120 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora y antes del medidor, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro.

La sociedad EEO presentó información en la orden de servicio N.° 20240771 la cual fue efectuada en fecha 6 de octubre de 2021, manifestando que en la línea directa se encontrada conectado un equipo soldador el cual fue desconectado por el usuario al percatarse de la presencia del personal técnico de la distribuidora, tal y como se muestra en el siguiente fragmento:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 6 de octubre de 2021, se presentan los siguientes comentarios:

* La distribuidora ha mostrado fotografías con las que demuestra que existió una conexión irregular, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde el suministro de EEO y fuera de medición la cual se encontraba al interior de la vivienda, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro en análisis.
* El personal de EEO no presentó evidencia fotográfica del equipo de soldadura eléctrica que supuestamente era alimentado por la línea directa ni presentó datos de placa de dicho equipo para poder determinar el consumo que este pudo haber estado demandando.

En virtud de lo anterior se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios, condición que no permitió que la distribuidora cobrara 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. […]

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello, al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada, por parte de las empresas distribuidoras al usuario final.

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integra del resultado final de la investigación.

Debe destacarse que, en el periodo posterior e inmediato a la normalización del suministro debido a la eliminación de la condición irregular, no se observa un incremento en el patrón de consumo, sin embargo, debido a las condiciones encontradas en el inmueble donde funciona un taller, se establece que estos valores registrados después de la eliminación de la irregularidad no son representativos de la demanda del equipo que estaba siendo alimentado desde la línea directa.

Es de hacer notar que el equipo compresor encontrado durante la inspección técnica efectuada por el CAU demanda una corriente la cual es capaz de soportar la extensión eléctrica que estaba conectada fuera de medición, y al ser el único equipo eléctrico que es utilizado en el taller, se determina que este equipo era el que estaba conectado fuera de medición y por lo tanto servirá para determinar la energía que no fue registrada.

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 como consumo mensual el determinado por el CAU tomando como base en el equipo eléctrico (compresor) que era alimentada por la línea directa, tomando en cuenta periodos laborales de 6 días semanales, obteniendo un total de 26 días trabajados al mes.
* El CAU determina que debido a la notoria condición en que se encontraba la línea directa, no es factible que un lector de la distribuidora no se hubiera percatado de su existencia cuando realizaba la toma de lecturas mensuales; por tanto, el período retroactivo de recuperación corresponde a 15 días, desde de la última lectura efectuada al suministro el 21 de septiembre de 2021 hasta el 6 de octubre del mismo año, fecha en la cual EEO eliminó la condición irregular.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 99 kWh, equivalente a la cantidad de veinticinco 19/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 25.19)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 XXX, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora fuera de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar en concepto de una 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 ciento veintiséis 39/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 126.39) IVA incluido, cobrados inicialmente por la sociedad EEO como resultado de una energía consumida y no registrada, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de veinticinco 19/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 25.19) 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-1318-2022-CAU de fecha veintisiete de junio de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico XXX rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día treinta del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó el día trece de julio del presente año.

El día seis de julio 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 usuaria 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**

En el informe técnico XXX, 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 el suministro objeto del presente informe, en fecha 6 de octubre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea directa con un nivel de tensión de 120 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora y antes del medidor, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro. (…)

En virtud de lo anterior se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios, condición que no permitió que la distribuidora cobrara 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. […]”.

Sobre los argumentos y pruebas aportadas por la señora XXX, el CAU indicó lo siguiente:

* Respecto a que no se le informó por escrito los hallazgos encontrados durante la inspección técnica de la distribuidora vinculada con la condición irregular y únicamente le remitió el cobro por energía no registrada.

Es pertinente indicar que a pesar de no contar con documentación de la distribuidora que confirme la notificación a la usuaria de la existencia de la condición irregular, la XXX interpuso el reclamo ante esta Superintendencia, con lo cual obtuvo la garantía que el cobro de la distribuidora fuera investigado con base en la normativa sectorial y en este caso, se ajustara lo que efectivamente podía cobrar la sociedad EEO, S.A. de C.V. en concepto de energía consumida y no registrada.

* Con relación a la petición que el CAU realice una inspección técnica, recopile pruebas, analice los registros de consumo y se le remita el cálculo de energía no registrada, debe señalarse que la investigación técnica realizada por dicho Centro se encuentra contenida en el informe técnico XXX, el cual fue remitido y notificado el día 30 de junio de 2022 junto al acuerdo N.° E-1318-2022-CAU.
* El CAU observó que en la factura emitida el 22 de octubre de 2021 (presentada junto al reclamo) la lectura registrada en el medidor era de 5011 kWh y en la fotografía (remitida el 1 de abril de 2022) el medidor posee una lectura de 5303 kWh.

De lo anterior, advirtió que las fotografías presentadas corresponden a fechas posteriores al hallazgo de la condición irregular, por lo que no existe una vinculación directa con la condición irregular encontrada por la distribuidora.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico XXX 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.

Por otra parte, con las pruebas recopiladas durante la investigación del caso no pudo comprobarse que el negocio ubicado en el suministro se dedique a realizar trabajos de soldadura, pues en la inspección técnica efectuada por el CAU se determinó que en el inmueble funciona una venta y reparación de llantas de vehículos y se confirmó que el equipo eléctrico que se encuentra en uso corresponde a un motor compresor de aire.

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 el censo de carga a un equipo de soldadura, debido a que:

a) Dicho método no se establece en el Procedimiento para la Investigación de la Existencia de Condiciones irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

b) No se cuenta con ninguna prueba que permita establecer que existió un equipo de soldadura conectado a la línea directa. Además, una línea directa no es capaz de soportar la corriente eléctrica demandada por un equipo de ese tipo.

En ese sentido, carecen de sustento técnico los valores de consumo energético establecidos por la distribuidora para el cálculo de energía no registrada.

 Establecido lo anterior, el CAU manifestó que de su inspección en el lugar pudo identificar que en el inmueble funciona una venta y reparación de llantas de vehículo, la cual tiene en uso un motor compresor de aire, dicha incidencia permitió establecer al CAU que la línea directa a 120 voltios era utilizada para abastecer dicho equipo eléctrico.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El censo de carga efectuado al motor compresor de aire que corresponde a un consumo mensual de 197 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del veintiuno de septiembre al seis de octubre del año dos mil veintiuno.

Dicho período fue limitado a quince días, debido a que la distribuidora realizó el día veintiuno de septiembre de dos mil veintiuno la gestión comercial de toma de lectura del medidor y no reportó ninguna irregularidad que afectara el servicio eléctrico en el inmueble.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTICINCO 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 25.19) 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 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 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 XXX, 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 comprobó la condición irregular consistente en la conexión de una línea eléctrica 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 VEINTICINCO 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 25.19) 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 XXX, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó una condición irregular consistente en una línea en derivación conectada en la acometida eléctrica, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
	2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTICINCO 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 25.19) 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 XXX 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