**ACUERDO N.° E-1708-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día uno de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecinueve de noviembre del dos mil veintiuno, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y UNO 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4,371.81) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC 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-1281-2021-CAU, de fecha tres de diciembre 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 ocho de diciembre del dos mil veintiuno, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día diecisiete de diciembre del año 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.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor 96756718.
* Órdenes de servicio con número 20254757 y 20254760.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20254760.
* Memoria de cálculo del cobro de energía no registrada; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0700-CAU-21, de fecha veintiuno de diciembre del dos mil veintiuno, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0148-2022-CAU, de fecha uno de febrero de este 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 la distribuidora y al usuario los días siete y ocho de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días siete y ocho de marzo de este año.

El día veinticuatro de febrero 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, el XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0548-2022-CAU, de fecha dieciséis 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 al usuario 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 al usuario los días veintiuno y veintidós de marzo del mismo año, respectivamente.

El día veintisiete de abril de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0375-CAU-22, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0548-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-0912-2022–CAU, de fecha seis de mayo del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0548-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días doce y trece de mayo del presente año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha ocho de junio de este 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 en fecha 12 de octubre 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: (…)

* En la fotografía # 6 la distribuidora muestra el punto de conexión de la línea directa a 240 voltios en la acometida del suministro desde el sitio donde estaba instalado el equipo de medición en tubo galvanizado a un costado del inmueble. No obstante, la distribuidora no detalló los equipos eléctricos conectados en la línea fuera de medición. Aun así, menciona en su informe técnico que realizó un censo de carga.
* No obstante lo anterior, la distribuidora en la orden de servicio # 20254757 hace mención que encontró una corriente en la línea directa de 1.40 amperios en la fase A y 1.15 amperios en la fase B. Energía que no era registrada por el equipo de medición, pero no proporcionó evidencia fotografía de esto. (…)

En virtud de lo anterior, se determina, con 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 del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2021. […]””

Análisis de los argumentos presentados por el usuario:

(…) Cuando la distribuidora presume que un usuario final ha incumplido las condiciones contractuales procede con lo establecido el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 acuerdo 283-E-2011. Esta es la base legal con la que cuentan que las distribuidoras para realizar dichos cobros. (…)

En inspección técnica realizada por el personal del CAU se observó que la vivienda fue construida reciente y aparentemente estaba deshabitada. El histórico de consumo muestra un incremento en el consumo a partir del mes de noviembre de 2021, posterior a la normalización del suministro. (…)

El cobro de energía no registrada notificado en el mes de noviembre de 2021 está relacionado con una condición irregular encontrada mucho tiempo después de la contratación del servicio en el mes de julio de 2019. (…)

La distribuidora presentó información relacionada con inspección realizada en fecha 12 de octubre de 2021, debido a una presunta irregularidad detectada en el suministro. En esa oportunidad personal de la distribuidora encontraron una línea adicional conectada en la acometida del suministro. (…)

La distribuidora generó un cobro por energía no registrada debido a la condición encontrada el 12 de octubre de 2021. Posterior a la normalización del suministro experimentó un incremento que según el encargado del inmueble se debe al uso de la bomba de pozo y una refrigeradora de 123 watts. Del estudio realizado al histórico de consumo se concluye que los cobros efectuados en el suministro están relacionados con lecturas reales del medidor de energía producto del uso de la carga.

Por lo anteriormente expuesto, en referencia al escrito presentado por el usuario, no aportó pruebas de descargo que desacrediten lo presentado por la sociedad EEO, en relación con la condición irregular detectada en el suministro. (…)

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.

(…)

* Por consiguiente, el método por utilizar para la calcular la energía no registrada a recuperar por EEO, será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento en mención, de tal manera que se utilizará el consumo promedio mensual determinado por el CAU con base al registro histórico de los meses de noviembre y diciembre de 2021, resultando un promedio de consumo mensual de 312 kWh como base para el recálculo de la energía a recuperar.
* De acuerdo con información de la distribuidora se observa que esta realizó una serie de visitas al suministro desde el 6 de abril hasta el 30 de septiembre del año 2021, y en dichas visitas no reportó ninguna irregularidad encontrada; por tanto, el período retroactivo de recuperación corresponde a 12 días comprendidos entre el 30 de septiembre hasta el 12 de octubre de 2021, según consta en las órdenes de servicio número 19662635 y 20223699. (…)

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 102 kWh, equivalente a la cantidad de veinticinco 03/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 25.03)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 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 cuatro mil trescientos setenta y uno 81/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 4,371.81) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR en el suministro, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a veinticinco 03/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 25.03)IVA incluido. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados […]”.
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1309-2022-CAU, de fecha veinticuatro de junio del presente año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al XXX 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 veintinueve de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día doce de julio de este año.

El día seis de julio 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, el 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 XXX, 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 en fecha 12 de octubre 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: (…)

En virtud de lo anterior, se determina, con 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 del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2021. […]”.

Respecto a los argumentos del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(…) Por lo anteriormente expuesto, en referencia al escrito presentado por el usuario, no aportó pruebas de descargo que desacrediten lo presentado por la sociedad EEO, en relación con la condición irregular detectada en el suministro. (…)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico XXX que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea directa conectada antes del equipo de medición, con el fin de consumir energía que no era registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2021 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.2. 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, debido a que no justificó el criterio para establecer la potencia y horas de uso diario de los dos equipos de aire acondicionado.

Por otra parte, la vivienda esta deshabitada por lo que no puede existir un uso mínimo de los equipos eléctricos de 10 diarias debido a que no tiene un uso normal de éstos.

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

* El consumo promedio mensual con base al registro histórico de los meses de noviembre y diciembre del año dos mil veintiuno.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del treinta de septiembre al doce de octubre del año dos mil veintiuno.

Dicho periodo fue limitado a doce días debido a que entre los días seis de abril y treinta de septiembre del dos mil veintiuno la distribuidora realizó una serie de visitas al inmueble y no reportó ninguna irregularidad en el servicio.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTICINCO 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 25.03) 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.

**2.1.3. Respecto a la falta de notificación**

En el expediente administrativo de mérito, no se observó documentación que demuestre que EEO, S.A. de C.V. haya notificado al usuario el resultado de la investigación respecto de la existencia de la condición irregular encontrada en el inmueble.

Con dicha actuación, la distribuidora no cumplió con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, debido a que se establece la obligación de informar al usuario de la supuesta condición irregular, a efecto de conocer el origen del cobro y la fundamentación técnica, así como también pueda ejercer su derecho de reclamar en caso de no estar conforme con dicho cobro.

Ahora bien, en el presente caso, el señor XXX interpuso su reclamo ante esta Superintendencia, el cual se tramitó aplicando lo regulado en la Ley de Procedimientos Administrativos y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En ese entendido, el señor Benjamín Alfredo Berríos tuvo la oportunidad que la SIGET efectuara una investigación y revisión del cobro de la empresa distribuidora, con lo cual se le ha garantizado y protegido los derechos que en su calidad de usuario le otorga el marco regulatorio.

No obstante, la distribuidora debe crear mecanismos para garantizar la efectiva notificación al usuario del acta y los resultados de la condición irregular, tal como se establece en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.4. Respecto del cobro de ENR**

En cuanto a la responsabilidad del XXX como usuario del servicio de energía eléctrica por la condición irregular encontrada, 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 ese orden de ideas, corresponde exponer que al haberse comprobado técnicamente la existencia de una condición irregular, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, debe indicarse 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 consumidos.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una fracción del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo de energía no registrada no es un cobro arbitrario sin fundamento, sino la recuperación de una parte de lo que debió de percibir por el consumo efectivo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada en el suministro eléctrico debido a la condición irregular. Y dicho cobro es revisado por la SIGET en cada procedimiento de condición irregular que se tramita en esta instancia.

* 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 el usuario 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, el usuario 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 usuario 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 al 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, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en 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 una 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 VEINTICINCO 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 25.03) 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.

1. **HABILITACIÓN DE HORARIO LABORAL**

La Ley de Procedimientos Administrativos, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

El diecinueve de agosto de dos mil veintidós, esta Superintendencia emitió el acuerdo N.° 38-2022/GTH-ADM, a través del cual se resolvió extender el horario de atención de las 7:30 a las 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año, a fin de compensar y no tomar como hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de las 7:30 a las 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.

**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 la existencia de una condición irregular que consistió en una línea eléctrica en derivación conectada en la acometida eléctrica, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho inmueble.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTICINCO 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 25.03) 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. Indicar a la distribuidora que debe cumplir con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, en el sentido de garantizar que los usuarios cuenten con la notificación de resultado de un incumplimiento a las condiciones contractuales.
2. Hacer saber a las partes que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de las 7:30 a las 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.
3. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente