**ACUERDO N.° E-0597-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día diez de agosto del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintisiete de enero del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido a los cobros realizados en concepto de energía no registrada por la existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Los suministros y montos cobrados son los siguientes:

1. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,398.82) IVA incluido.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.76) IVA incluido.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-0131-2023-CAU de fecha ocho de febrero del presente año, 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 concedido a la citada empresa distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento o, en caso de que no fuera necesario, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diez de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veinticuatro de febrero del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas a los cobros en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0128-CAU-23 de fecha veinticuatro de febrero de este año, 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, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-0205-2023-CAU de fecha seis de marzo 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existieron o no las condiciones irregulares que afectaron los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, además de ser procedente, verificara la exactitud de los cálculos de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó el día trece de abril del mismo año.

El día veinte de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

El día once de mayo de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0251-CAU-23, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0205-2023-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-0387-2023-CAU de fecha diecisiete de mayo del presente año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0205-2023-CAU. Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintiséis y veintinueve de mayo del mismo año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha siete de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0155-CAU-23, 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:

Históricos de consumo del NIC xxx:

xxx

Históricos de consumo del NIC xxx:

xxx

Determinación de la existencia de condiciones irregulares:

**Suministro identificado con NIC xxx**

 (…)

 xxx

De las pruebas presentadas relacionadas a la supuesta condición detectada por EEO, el CAU presenta las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 5 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante, sin embargo, el personal técnico detectó una supuesta alteración en la fase “A” del lado de la fuente de la acometida. Ante dicha presunción, en la fotografía antes mencionada no se observa exactamente el punto alterado de la referida fase.
* Verificaron la corriente instantánea en la acometida de alimentación (en la entrada del medidor), registrando los valores de 0.06 amperios en la fase “A” y 6.74 amperios en la fase “B”, tal como se muestra en la fotografía n.° 6. Seguidamente, la distribuidora procedió a retirar la cinta aislante del conector bimetálico y presumió que la fase “A” estaba cortada; al respecto, en la fotografía n.° 7 se pretendió demostrar dicha condición, sin embargo, no se observa de forma clara y concisa.
* La distribuidora definió que la supuesta condición, también involucraba el suministro con NIC xxx con el medidor n.° xxx, ya que indica que desde la fase “B” de este se manipulaba el equipo de medición, es decir, se apagaba el display con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor, sin embargo, dicha acción no fue comprobada.
* Bajo ese contexto, cabe señalar que, el personal técnico de EEO no comprobó en la inspección que el equipo de medición, al tener una fase cortada, el display se apagaba, asimismo no registró el nivel de voltaje en las borneras de las fases en el equipo de medición para sustentar su presunción.
* Cabe aclarar que, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* Respecto a los históricos de consumo, al observar el registro mensual mostrado en la gráfica n.° 1, no existió una variación de consumo considerable antes y después, que sustente la existencia de una alteración en una fase de la acometida del suministro eléctrico.
* En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, en el cual se establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene el peso y la obligación de recabar las suficientes pruebas para sustentar el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. (…)

**Suministro identificado con NIC xxx**

(…)

 xxx

De las pruebas presentadas relacionadas con la condición detectada por EEO, el 13 de enero de 2023, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 8 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante; sin embargo, el personal técnico de EEO señala que detectó una supuesta alteración en la fase “B” del lado de la fuente de la acometida. Ante dicha presunción, en la referida fotografía no observa exactamente el punto alterado de la referida fase.
* Procedieron a verificar la corriente instantánea en la acometida de la carga, específicamente en la fase “B”, con un valor de 5.36 amperios tal como se muestra en la fotografía n.° 9. Seguidamente, la distribuidora procedió a retirar la cinta aislante del conector bimetálico y presumió que la fase “B” estaba cortada; al respecto, en la fotografía n.° 10 se pretendió demostrar dicha condición, sin embargo, no se observa de forma clara y concisa.
* La distribuidora definió que la supuesta condición estaba vinculada con el suministro con NIC xxx con el medidor n.° xxx, ya que desde la fase “A” de este se manipulaba el equipo de medición, es decir se apagaba el display con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor, sin embargo, dicha acción no fue comprobada.
* Bajo ese contexto, cabe señalar que, el personal técnico de EEO no comprobó en la inspección que el equipo de medición, al tener una fase cortada, el display se apagaba, asimismo no registró el nivel de voltaje en las borneras de las fases en el equipo de medición para sustentar su presunción. En ese sentido, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.
* En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, en el cual se establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene el peso y la obligación de recabar las suficientes pruebas para sustentar el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]

**DICTAMEN**

[…]

* **Para el suministro con NIC xxx**
1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumido en el citado suministro.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 8,567 kWh equivalentes a dos mil trescientos noventa y ocho 82/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,398.82), IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro identificado con el NIC xxx, es improcedente, y por tanto debe anularse.
3. En vista que el señor xxx no ha cancelado el monto facturado en el suministro identificado con el NIC xxx, EEO deberá anular el documento de cobro. Además, en el término que la superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que dicho documento de cobro objeto de reclamo se anuló, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento a lo observado en el presente informe técnico.
* **Para el suministro con NIC xxx**
1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumido en el citado suministro.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 2,510 kWh equivalentes a seiscientos noventa y ocho 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 698.76) IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro identificado con el NIC xxx, es improcedente, y por tanto debe anularse.
3. En vista que el señor xxx no ha cancelado el monto facturado en el suministro identificado con el NIC xxx, EEO deberá anular el documento de cobro. Además, en el término que la superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que dicho documento de cobro objeto de reclamo se anuló, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento a lo observado en el presente informe técnico. […]”
4. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0205-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0155-CAU-23 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 catorce de junio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintiocho del mismo mes y año.

El día veintiséis de junio 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, el usuario 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 2023.**

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**

**2.1 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 los suministros identificado con NIC xxx y xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0155-CAU-23 expone lo siguiente:

[…] **Suministro identificado con NIC xxx** (…)

* En la fotografía n.° 5 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante, sin embargo, el personal técnico detectó una supuesta alteración en la fase “A” del lado de la fuente de la acometida. Ante dicha presunción, en la fotografía antes mencionada no se observa exactamente el punto alterado de la referida fase.
* Verificaron la corriente instantánea en la acometida de alimentación (en la entrada del medidor), registrando los valores de 0.06 amperios en la fase “A” y 6.74 amperios en la fase “B”, tal como se muestra en la fotografía n.° 6. Seguidamente, la distribuidora procedió a retirar la cinta aislante del conector bimetálico y presumió que la fase “A” estaba cortada; al respecto, en la fotografía n.° 7 se pretendió demostrar dicha condición, sin embargo, no se observa de forma clara y concisa.
* La distribuidora definió que la supuesta condición, también involucraba el suministro con NIC xxx con el medidor n.° xxx, ya que indica que desde la fase “B” de este se manipulaba el equipo de medición, es decir, se apagaba el display con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor, sin embargo, dicha acción no fue comprobada.
* Bajo ese contexto, cabe señalar que, el personal técnico de EEO no comprobó en la inspección que el equipo de medición, al tener una fase cortada, el display se apagaba, asimismo no registró el nivel de voltaje en las borneras de las fases en el equipo de medición para sustentar su presunción. (...)
* Respecto a los históricos de consumo, al observar el registro mensual mostrado en la gráfica n.° 1, no existió una variación de consumo considerable antes y después, que sustente la existencia de una alteración en una fase de la acometida del suministro eléctrico. (…)

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]

**[…] Suministro identificado con NIC xxx** (…)

* En la fotografía n.° 8 se muestra una conexión aparentemente correcta de la acometida del suministro del denunciante; sin embargo, el personal técnico de EEO señala que detectó una supuesta alteración en la fase “B” del lado de la fuente de la acometida. Ante dicha presunción, en la referida fotografía no observa exactamente el punto alterado de la referida fase.
* Procedieron a verificar la corriente instantánea en la acometida de la carga, específicamente en la fase “B”, con un valor de 5.36 amperios tal como se muestra en la fotografía n.° 9. Seguidamente, la distribuidora procedió a retirar la cinta aislante del conector bimetálico y presumió que la fase “B” estaba cortada; al respecto, en la fotografía n.° 10 se pretendió demostrar dicha condición, sin embargo, no se observa de forma clara y concisa.
* La distribuidora definió que la supuesta condición estaba vinculada con el suministro con NIC xxx con el medidor n.° xxx, ya que desde la fase “A” de este se manipulaba el equipo de medición, es decir se apagaba el display con el fin de controlar a discreción el funcionamiento del medidor, sin embargo, dicha acción no fue comprobada.
* Bajo ese contexto, cabe señalar que, el personal técnico de EEO no comprobó en la inspección que el equipo de medición, al tener una fase cortada, el display se apagaba, asimismo no registró el nivel de voltaje en las borneras de las fases en el equipo de medición para sustentar su presunción. En ese sentido, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real. (…)

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad EEO no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable. […]”.

En cuanto a los argumentos del señor xxx cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0155-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible al usuario, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá anular los cobros siguientes:

1. En el suministro identificado con el NIC xxx, la cantidad de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,398.82) IVA incluido.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx, la cantidad de SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.76) IVA incluido.

**2.2. 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 las condiciones irregulares que la distribuidora le atribuye al usuario, así como los cobros realizados 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 de los cobros 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.
	+ En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existieron las condiciones irregulares, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar los cobros en concepto de energía no registrada.
	+ Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad EEO, S.A. de C.V. argumentó la existencia de alteraciones en las acometidas de los equipos de medición números xxx y xxx que presuntamente afectaron los registros de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar que dichas situaciones generaron un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0155-CAU-23 que no existieron las condiciones irregulares en los suministros con los NIC xxx y xxx, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2023, los cobros efectuados por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada son improcedentes.

Debe establecerse 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 han revisado los cobros 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0155-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, no se comprobaron las condiciones irregulares atribuibles al usuario.

Por lo tanto, deben declararse improcedente los cobros de las cantidades de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,398.82) y SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.76), ambas con IVA incluido, que la sociedad EEO, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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-0155-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo cual, es improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor xxx por la cantidad de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,398.82) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo cual, es improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor xxx por la cantidad de SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.76) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

1. Requerir a la sociedad EEO, S.A. de C.V., que dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.
2. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente