**ACUERDO N.° E-0682-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día ocho de septiembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiuno de abril de este año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL CUATROCIENTOS SETENTA 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,470.67) 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-0368-2023-CAU de fecha once de mayo de este 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 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 diecisiete de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día treinta y uno de mayo 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 al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0292-CAU-23 de fecha treinta y uno de mayo de este año, el CAU informó 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-0443-2023-CAU de fecha seis de junio 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU para 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 existió o no la condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de junio de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día cinco de julio del mismo año.

El día veintiocho de junio de este año, la empresa distribuidora indicó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad.

El mismo día, el señor xxx remitió un escrito indicando que no efectúo ninguna manipulación al equipo de medición, que el personal de la distribuidora observó que el equipo se estaba derritiendo por calentamiento de la bornera eso motivó la sustitución del medidor. Asimismo, detalla que el medidor continuaba reportando lecturas, expone que el mal servicio ha dañado equipos eléctricos, la distribuidora no le requirió firmar un acta de condiciones irregulares y fue mediante la agencia de la distribuidora que tuvo conocimiento del cobro por energía no registrada.

Durante la inspección de condición irregular, el personal de la distribuidora mostró a su esposa el daño en el equipo de medición e indicaron que ningún sello estaba alterado, por lo que solicita se verifique si el cálculo de la distribuidora fue realizado con base en corriente instantánea. Además, refiere que el consumo de energía en el consultorio ha sido constante y se ha modificado posterior a la adquisición de nuevo equipo médico, por lo cual considera que el cobro solicitado por la distribuidora es indebido y arbitrario.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha nueve de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0198-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:

Histórico de consumo:

xxx

Determinación de la condición irregular:

[…]

Posteriormente procedieron a tomar lectura de corriente instantánea en la acometida del servicio eléctrico, la cual es para un nivel de tensión de 240 V, la cual se muestra a continuación:

Al respecto, es de hacer notar que de las corrientes instantáneas registradas por el personal técnico de la distribuidora EEO se observan bastante balanceadas.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el 11 de abril de 2023, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 3 se muestra la condición en la que se encontró el equipo medidor, la cual claramente se observa derretida la bornera de la conexión del lado de la fuente. Al respecto, es de indicar que este tipo de daños en borneras puede deberse a factores como una sobrecarga o un falso contacto debido a una conexión defectuosa entre el cable alimentador y dicha bornera; en este caso en particular llama la atención que, de haber existido una sobrecarga, también debería de existir un sobrecalentamiento en la bornera de conexión del cable de carga del equipo medidor, en este caso no se observa daño en dicho cable en mención.
* En ese mismo orden de ideas, al observar las lecturas corrientes instantáneas registradas en la acometida del servicio eléctrico, no sobrepasan la capacidad máxima de corriente que puede soportar el equipo medidor según datos del fabricante, la cual señala que es de 100 amperios; tal y como se muestra a continuación:

A partir de lo establecido en el artículo 31 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, contenido en el acuerdo 93-E-2008, hace mención que el calibre del conductor eléctrico mínimo para acometida de baja tensión será de # 6 sea este cobre o aluminio, y la ampacidad máxima de este conductor a una temperatura de 75 °C es de 65 amperios; por lo tanto, de haber existido una sobrecarga en la acometida superior a 100 amperios, los conductores de la acometida del servicio eléctrico en mención se hubieran dañado en su totalidad primero antes que las borneras del equipo medidor. Para el presente caso, solo el tramo más cercano a la bornera de conexión de la fuente del equipo medidor se ve dañado.

Aunado a lo anterior, cabe destacar que al verificar la gráfica n.° 1, no se observa un cambio de consideración en el patrón de consumo registrado durante el periodo analizado, ni antes ni después del periodo establecido por EEO de la energía no registrada, con la cual se pueda evidenciar un aumento de carga en el inmueble.

Es de hacer mención que en fecha 14 de octubre de 2022, personal técnico de la empresa EEO realizó trabajos en el equipo medidor bajo la orden de servicio # 21323365; debido a que estaba desprendido de la pared (…)

De la inspección en mención, no se manifestó haber encontrado alguna anomalía con relación a deterioro en el equipo medidor o recalentamiento en este; por lo tanto, al no existir evidencia de un posible aumento de carga en el inmueble, es claro que el origen del daño sufrido a la bornera del equipo medidor fue posterior a la visita técnica de EEO el pasado 14 de octubre de 2022.

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 y lo establecido en el procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011, en los cuales se establece que EEO siendo la parte acusadora tiene que 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 sustentó debidamente las evidencias de la condición encontrada en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx, es decir, las pruebas aportadas no son aceptables para poder determinar de forma contundente que el equipo de medición fue manipulado con el fin de que no se registrara la totalidad de la energía que fue consumida en el inmueble del denunciante; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente. […]

Argumentos del usuario

Como se indicó previamente, el denunciante en respuesta al acuerdo E-0443-2023-CAU presentó un escrito en fecha 28 de junio de 2023, con el fin de justificar su inconformidad referente al cobro de ENR facturado por la distribuidora. Sintetizando los argumentos presentados por el denunciante, se exponen a continuación los puntos más relevantes:

**Argumento del denunciante:**

“” […]

El colaborador de la EEO, S.A. de C.V. observó que el medidor se estaba derritiendo y reportó esta situación, posteriormente me comunicaron que dicha circunstancia se debía a un recalentamiento en la bornera o entrada de los terminales del mismo y que por tal razón tenía que ser cambiado, solamente me dijeron que había un recalentamiento en la entrada de los terminales debido a falsos contactos sin detallar los motivos u otra justificación, más sin embargo el medidor seguía leyendo correctamente en mi criterio, el hecho de que la línea se haya derretido no especifica que el medidor había sufrido un desperfecto en sus registros, no obstante, puede razonar que la causa de esto podría ser debido al mal servicio de distribución de energía que nos han estado brindando durante años, puesto que a lo largo de todos estos años se han venido dando sobre cargas y descargas de energía... […] “”

**Análisis del CAU:**

En análisis de los históricos de consumo mostrado en la gráfica n.° 1, se observa que efectivamente durante el periodo analizado entre los meses de junio de 2022 a julio de 2023 no reflejan un cambio drástico con el cual se pueda determinar que el equipo medidor dejó de registrar la totalidad de la energía demandada en el inmueble.

Con relación a la mala calidad de voltaje indicada por el usuario, es necesario indicar que previamente el señor Benítez había interpuesto un reclamo ante el CAU, reclamo que fue gestionado como D- 48,642; y que, como resultado a la investigación efectuada en su momento se le requirió por medio de carta C-1994-CAU-21 a la distribuidora EEO realizar las adecuaciones necesarias para mejorar la calidad del voltaje suministrado en la zona; ante lo cual, dicha sociedad se comprometió a realizar los trabajos necesarios durante el mes de febrero de 2022.

Es de hacer mención que a pesar del compromiso adquirido por EEO para solucionar el problema evidenciado, este continuó posterior a la fecha de compromiso indicada por la distribuidora, muestra de lo anterior se presentan algunos de los reclamos interpuestos por el señor Benítez a la distribuidora EEO:

xxx

A partir de la información recabada se destacan los siguientes puntos:

* Existe una previa condición con relación a la mala calidad en el servicio eléctrico servido en el suministro en estudio, lo cual genera fenómenos eléctricos principalmente en los puntos de uniones entre cables y elementos, en este caso en la unión del cable de la acometida del lado de la fuente del equipo medidor tal y como se observa en el presente caso.
* Por el tipo de comportamiento de degradación y/o derretimiento de la bornera del lado de la fuente del equipo medidor y el cableado conectado a ella; además, debido a los antecedentes de una mala calidad de voltaje en el suministro, el problema de la bornera se puede asociar a un falso contacto que estaba afectando al suministro eléctrico hasta el punto de provocar un calentamiento en la bornera.
* Debido a la falta de evidencia presentada por parte de la distribuidora para determinar que fue una acción de terceros lo que ocasionó el daño al equipo medidor con la finalidad de afectar el correcto registro de energía eléctrica demandado en el inmueble, no es posible concluir de forma precisa que en el suministro del denunciante se consumió una energía que no fue registrada.

Por tanto, el CAU es de la opinión que el daño encontrado en la bornera del equipo de medición puede estar asociado con un falso contacto entre la conexión de la bornera en el lado de la fuente del equipo de medición con el cable alimentador de la acometida de EEO, condición agravada por la mala calidad de voltaje suministrado al inmueble del denunciante, se generó una degradación en el encapsulado del equipo en mención la cual ocasión el derretimiento del aislamiento en la acometida del lado de la fuente del equipo medidor retirado.

Con base en lo anterior, y la deficiente evidencia provista por EEO respecto a la existencia de una condición irregular con el fin de consumir más energía que la registrada por dicho equipo, se determina que no es posible establecer que el daño encontrado al equipo de medición fue ocasionado por personas ajenas y que tuvo como objeto impedir el registro total de la energía demanda en el inmueble.

Dictamen

“[…]

* 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 sustenta la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx, con el fin de afectar el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
  2. De conformidad al análisis efectuado, se establece que la cantidad de mil cuatrocientos setenta 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,470.67) 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. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0443-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0198-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.

Dicho acuerdo fue notificado notificado a las partes el día dieciséis de agosto del presente año, por lo que el plazo finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día veintiocho de agosto de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos 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**
   1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0198-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el 11 de abril de 2023, se externan las siguientes valoraciones:

* En la fotografía n.° 3 se muestra la condición en la que se encontró el equipo medidor, la cual claramente se observa derretida la bornera de la conexión del lado de la fuente. Al respecto, es de indicar que este tipo de daños en borneras puede deberse a factores como una sobrecarga o un falso contacto debido a una conexión defectuosa entre el cable alimentador y dicha bornera; en este caso en particular llama la atención que, de haber existido una sobrecarga, también debería de existir un sobrecalentamiento en la bornera de conexión del cable de carga del equipo medidor, en este caso no se observa daño en dicho cable en mención.
* En ese mismo orden de ideas, al observar las lecturas corrientes instantáneas registradas en la acometida del servicio eléctrico, no sobrepasan la capacidad máxima de corriente que puede soportar el equipo medidor según datos del fabricante, la cual señala que es de 100 amperios (…)

A partir de lo establecido en el artículo 31 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, contenido en el acuerdo 93-E-2008, hace mención que el calibre del conductor eléctrico mínimo para acometida de baja tensión será de # 6 sea este cobre o aluminio, y la ampacidad máxima de este conductor a una temperatura de 75 °C es de 65 amperios; por lo tanto, de haber existido una sobrecarga en la acometida superior a 100 amperios, los conductores de la acometida del servicio eléctrico en mención se hubieran dañado en su totalidad primero antes que las borneras del equipo medidor. Para el presente caso, solo el tramo más cercano a la bornera de conexión de la fuente del equipo medidor se ve dañado.

Aunado a lo anterior, cabe destacar que al verificar la gráfica n.° 1, no se observa un cambio de consideración en el patrón de consumo registrado durante el periodo analizado, ni antes ni después del periodo establecido por EEO de la energía no registrada, con la cual se pueda evidenciar un aumento de carga en el inmueble.

Es de hacer mención que en fecha 14 de octubre de 2022, personal técnico de la empresa EEO realizó trabajos en el equipo medidor bajo la orden de servicio # xxx; debido a que estaba desprendido de la pared (…)

De la inspección en mención, no se manifestó haber encontrado alguna anomalía con relación a deterioro en el equipo medidor o recalentamiento en este; por lo tanto, al no existir evidencia de un posible aumento de carga en el inmueble, es claro que el origen del daño sufrido a la bornera del equipo medidor fue posterior a la visita técnica de EEO el pasado 14 de octubre de 2022.

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 y lo establecido en el procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011, en los cuales se establece que EEO siendo la parte acusadora tiene que 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 sustentó debidamente las evidencias de la condición encontrada en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx, es decir, las pruebas aportadas no son aceptables para poder determinar de forma contundente que el equipo de medición fue manipulado con el fin de que no se registrara la totalidad de la energía que fue consumida en el inmueble del denunciante; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente. […]”.

En cuanto a los argumentos del señor xxx, el CAU analizó lo siguiente:

En análisis de los históricos de consumo mostrado en la gráfica n.° 1, se observa que efectivamente durante el periodo analizado entre los meses de junio de 2022 a julio de 2023 no reflejan un cambio drástico con el cual se pueda determinar que el equipo medidor dejó de registrar la totalidad de la energía demandada en el inmueble.

Con relación a la mala calidad de voltaje indicada por el usuario, es necesario indicar que previamente el señor xxx había interpuesto un reclamo ante el CAU, reclamo que fue gestionado como xxx; y que, como resultado a la investigación efectuada en su momento se le requirió por medio de carta xxx a la distribuidora EEO realizar las adecuaciones necesarias para mejorar la calidad del voltaje suministrado en la zona; ante lo cual, dicha sociedad se comprometió a realizar los trabajos necesarios durante el mes de febrero de 2022.

Es de hacer mención que a pesar del compromiso adquirido por EEO para solucionar el problema evidenciado, este continuó posterior a la fecha de compromiso indicada por la distribuidora (…)

A partir de la información recabada se destacan los siguientes puntos:

* Existe una previa condición con relación a la mala calidad en el servicio eléctrico servido en el suministro en estudio, lo cual genera fenómenos eléctricos principalmente en los puntos de uniones entre cables y elementos, en este caso en la unión del cable de la acometida del lado de la fuente del equipo medidor tal y como se observa en el presente caso.
* Por el tipo de comportamiento de degradación y/o derretimiento de la bornera del lado de la fuente del equipo medidor y el cableado conectado a ella; además, debido a los antecedentes de una mala calidad de voltaje en el suministro, el problema de la bornera se puede asociar a un falso contacto que estaba afectando al suministro eléctrico hasta el punto de provocar un calentamiento en la bornera.
* Debido a la falta de evidencia presentada por parte de la distribuidora para determinar que fue una acción de terceros lo que ocasionó el daño al equipo medidor con la finalidad de afectar el correcto registro de energía eléctrica demandado en el inmueble, no es posible concluir de forma precisa que en el suministro del denunciante se consumió una energía que no fue registrada.

Por tanto, el CAU es de la opinión que el daño encontrado en la bornera del equipo de medición puede estar asociado con un falso contacto entre la conexión de la bornera en el lado de la fuente del equipo de medición con el cable alimentador de la acometida de EEO, condición agravada por la mala calidad de voltaje suministrado al inmueble del denunciante, se generó una degradación en el encapsulado del equipo en mención la cual ocasión el derretimiento del aislamiento en la acometida del lado de la fuente del equipo medidor retirado.

Con base en lo anterior, y la deficiente evidencia provista por EEO respecto a la existencia de una condición irregular con el fin de consumir más energía que la registrada por dicho equipo, se determina que no es posible establecer que el daño encontrado al equipo de medición fue ocasionado por personas ajenas y que tuvo como objeto impedir el registro total de la energía demanda en el inmueble.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0198-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, 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 el cobro efectuado por la cantidad de MIL CUATROCIENTOS SETENTA 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,470.67) IVA incluido.

* 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.
  + 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 existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro 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 el medidor que afectaron el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó 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-0198-CAU-23 que no existió una condición irregular en el suministro y por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2023, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

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 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0198-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL CUATROCIENTOS SETENTA 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,470.67) 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-0198-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.
2. Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor xxx por la cantidad de MIL CUATROCIENTOS SETENTA 67/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,470.67) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

1. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente