**ACUERDO N.° E-0768-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día nueve de octubre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día seis de junio del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6,546.58) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica del 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-0480-2023-CAU de fecha dieciséis de junio 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 veintiuno de junio del mismo año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de julio del presente año.

El día tres de julio de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0369-CAU-23 de fecha cinco de julio del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del 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-0556-2023-CAU de fecha catorce de julio 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 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 que afectó 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 diecinueve de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintidós de agosto del presente año.

El día veintisiete de julio de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha once de septiembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0223-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:

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 fecha 20 de mayo de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una alteración en la acometida del suministro, consistente en la inversión de la fase B en las borneras del medidor, con la finalidad de consumir energía eléctrica sin que sea registrada correctamente por el equipo de medición.

(…) Con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida, debido inversión de las conexiones de la fase “B” en las borneras del equipo de medición. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. 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 2023. […]

Argumentos expuestos por la usuaria

Como se indicó previamente, la denunciante presentó un escrito al momento de interponer el reclamo en fecha 6 de junio de 2023, con el fin de justificar su inconformidad referente al cobro facturado por la distribuidora EEO. En el cual indicó:

*“(…)*

*Durante el mes de mayo llama la atención que el día 20, empleados de AES EEO elaboraron una acta, la cual dejaron con la persona que cuida la propiedad (se anexa acta) al día siguiente se trató de pagar el recibo el cual refleja un monto de $100.70 dólares, pero al ingresar datos para procesar el pago, aparece un total de $7,038.77 donde:*

1. *$6,973.14 corresponde a monto de energía.*
2. *$65.63 corresponde a monto por impuesto municipales.*

*Por lo que solicito de la manera más atenta una evaluación del cobro realizado por AES EEO, considerando que cuando se preguntó personalmente en las oficinas, no dieron ninguna explicación del porqué del cobro.*

 *(…)”*

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la señora xxxreferente al desconocimiento o la falta de explicación de parte de EEO del cobro efectuado, corresponde indicar lo siguiente:

La señora xxx no puede argumentar desconocer el motivo por el cual EEO está efectuando el cobro en mención, ya que ella misma manifiesta que se le proporcionó el acta de condiciones irregulares a la persona que cuida la propiedad, en dicha acta el personal de la distribuidora dejó establecido la condición irregular encontrada, así como también que se efectuaría el cobro de la ENR.

En ese mismo orden, es preciso indicar que el monto facturado por EEO en el mes de mayo del corriente año, al cual hace referencia la denunciante en su escrito, es un monto cobrado en concepto de Energía No Registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales, establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario vigente para el año 2023. En ese sentido el monto al que tiene derecho a recuperar la distribuidora EEO fue realizado tomando como base lo estipulado en la normativa vigente.

Finalmente, respeto a la solicitud de la señora xxx sobre la evaluación del cobro efectuado por EEO, dicho análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la Energía No Registrada, así como el monto en dinero es analizado por el CAU en el ítem 5.2.5 de este informe.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(…) 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 íntegra del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

* Durante la inspección ***in situ*** se encontraron que los quipos eléctricos de mayor demanda de energía en el inmueble de la denunciante (equipos de aires acondicionados), son de uso estacional, es decir, que su consumo varía de conformidad a la temporada (periodo en el cual la denunciante y su familia llegan a vacacionar).
* En ese sentido, con la finalidad de obtener un valor del consumo mensual promedio apegado a datos reales, la superintendencia define que, para casos como este, uno de los métodos más completos para determinar o calcular la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos de consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final, considerado en el literal a) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

Cabe aclarar que el procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 no define qué cantidad de períodos debe tomarse, simplemente establece que deben ser registros mensuales recientes y correctos.

En ese sentido, el CAU determina que para el presente caso el promedio de los consumos anteriores a la normalización del suministro correspondiente a los meses de noviembre 2021 a abril de 2022, por un valor de 370 kWh, es representativo de la energía total que se pudo estar demandando a través de la condición irregular, y será tomado como base de la energía a recuperar. (…)

El fundamento técnico mediante el cual el CAU considera que el consumo promedio del periodo de noviembre 2021 a abril de 2022 es representativo de la energía total que se pudo estar demandado en el inmueble de la denunciante durante el periodo establecido por EEO para la condición irregular es el siguiente:

* Al considerarse el hecho que los consumos en el servicio bajo análisis son de tipo estacional y están directamente relacionado a épocas de vacaciones o periodos no cotidianos de uso. El CAU es de la idea que se debe utilizar un periodo de consumo de registros correctos, ya sea anteriores o posteriores a la normalización del suministro, que concuerden con los meses establecidos por EEO para la recuperación de la ENR.
* Es preciso señalar que el consumo registrado en el mes de diciembre de 2021 por un valor de 1,154 kWh es un indicador claro que demuestra que el periodo que el CAU ha considerado para estimar el promedio de consumo a utilizar para la recuperación de la ENR es correcto, ya que de lo contrario no se hubiera registrado en el consumo antes mencionado en dicho mes.

El tipo de condición bajo análisis (inversión de fase “B”), al haber existido en el periodo antes citado hubiera ocasionado que no se reflejara el consumo de los equipos de aire acondiciona los cuales funcionan para un nivel de tensión de 240 voltios. Por tanto, el criterio del CAU de considerar dicho periodo es correcto y fundamentado técnicamente.

Es decir, en el mes de diciembre de 2021, se ve reflejado el uso de equipos de aire acondicionado, que son las cargas que pueden demandar mayor energía en el inmueble, y que además dicho consumo coinciden en periodo de vacaciones.

* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días, comprendidos entre el 21 de noviembre de 2022 al 20 de mayo de 2023.

Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 1,743 kWh, equivalente a la cantidad de cuatrocientos cuarenta y nueve 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 449.78) 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 alteración en la fase “B” de la acometida del servicio eléctrico con la finalidad de consumir energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue 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 determina que la cantidad de seis mil quinientos cuarenta y seis 58/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 6,546.58) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los trescientos noventa y uno 49/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 391.49) establecidos en concepto de intereses, deben de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de cuatrocientos cuarenta y nueve 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 449.78) IVA incluido; además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]”
	1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0556-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0223-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 a las partes el día catorce de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El día veintiuno de septiembre del presente año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

 **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 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.

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-0223-CAU-23, 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 fecha 20 de mayo de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una alteración en la acometida del suministro, consistente en la inversión de la fase B en las borneras del medidor, con la finalidad de consumir energía eléctrica sin que sea registrada correctamente por el equipo de medición. (…)

Con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida, debido inversión de las conexiones de la fase “B” en las borneras del equipo de medición. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. 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 2023. […]”

En cuanto a los argumentos de la señora xxx, el CAU analizó lo siguiente:

(…) Respecto al argumento de la señora xxx referente al desconocimiento o la falta de explicación de parte de EEO del cobro efectuado, corresponde indicar lo siguiente:

La señora xxx no puede argumentar desconocer el motivo por el cual EEO está efectuando el cobro en mención, ya que ella misma manifiesta que se le proporcionó el acta de condiciones irregulares a la persona que cuida la propiedad, en dicha acta el personal de la distribuidora dejó establecido la condición irregular encontrada, así como también que se efectuaría el cobro de la ENR.

En ese mismo orden, es preciso indicar que el monto facturado por EEO en el mes de mayo del corriente año, al cual hace referencia la denunciante en su escrito, es un monto cobrado en concepto de Energía No Registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales, establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario vigente para el año 2023. En ese sentido el monto al que tiene derecho a recuperar la distribuidora EEO fue realizado tomando como base lo estipulado en la normativa vigente.

Finalmente, respeto a la solicitud de la señora xxx sobre la evaluación del cobro efectuado por EEO, dicho análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la Energía No Registrada, así como el monto en dinero es analizado por el CAU en el ítem 5.2.5 de este informe.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0223-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida mediante la inversión de la fase B en la bornera, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 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**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga equivalente al consumo mensual de 4,026 kWh, por las razones siguientes:

(…)

* El local no es de uso diario, pues como rancho de playa es habitado ocasionalmente cuando la denunciante y su familia llegan a vacacionar.

* Los equipos eléctricos que se evidencio durante la inspección ***in situ*** que son utilizados diariamente son los focos ahorrativos, dos refrigeradoras y un televisor.

* Es preciso indicar que una de las refrigeradoras registradas en el censo de la distribuidora se encuentra en el área de la cocina del rancho, es decir es la utilizada por la denunciante cuando llega a vacacionar.

* Del consumo promedio estimado mensual (4,026 kWh) determinado por EEO en el censo de carga 3,840 kWh representan el consumo de los equipos de aires acondicionado que se encuentran instalados en el rancho de playa y los 186 kWh restante el consumo de las otras cargas (2 refrigeradoras, 1 televisor, focos ahorrativos y una bomba de 1HP).

Al respecto EEO no aportó evidencias que establezcan que los 5 equipos de aire acondicionado funcionan simultáneamente los 30 días del mes; ante lo cual, de parte del CAU si se evidenció durante la inspección ***in situ*** que dichos equipos son utilizados de forma ocasional.

* En ese mismo orden, es importante enfatizar que los consumos posteriores a la normalización del suministro en el mes de mayo de 2023 son congruentes con los equipos eléctricos que el CAU evidenció que son utilizados de forma cotidiana en el suministro (2 refrigeradoras, 1 televisor, focos ahorrativos y una bomba de 1HP), lo cual nos permite determinar una vez más que los equipos de aire acondicionado instalados en el inmueble solamente se utilizan de forma ocasional cuando la denunciante y su familia llegan de paseo al rancho.

* Aunando a todo lo anterior, al examinar los históricos de consumo se observa que en el periodo analizado se registran dos picos de consumo, uno en el mes de diciembre del año 2021 y el otro en septiembre de 2022; ambos coinciden con periodos de vacaciones. (…)

En ese sentido, el censo de carga no es representativo del consumo que no fue registrado.

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

* El historial de consumos registrados entre los meses de noviembre de 2021 hasta abril 2022 equivalente a un consumo promedio mensual de 370 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del veintiuno de noviembre de dos mil veintidós al veinte de mayo de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 449.78) 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 2023.

* 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 usuaria, 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 a la usuaria, 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 las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
	+ En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
	+ El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
	+ Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
	+ Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxx.

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

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, 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 2023 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

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

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

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0223-CAU-23, 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 la alteración de la acometida mediante la inversión de la fase B en la bornera del medidor.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 449.78) 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 2023.

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-0223-CAU-23, 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 la alteración de la acometida mediante la inversión de la fase B en la bornera que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.
	2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 449.78) 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 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0223-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente