**ACUERDO N.° E-0947-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día siete de diciembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiuno de julio del presente 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 TRESCIENTOS CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,340.58) 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-0622-2023-CAU de fecha dieciséis de agosto 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 agosto de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de septiembre del mismo año.

El día treinta y uno de agosto 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 en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0475-CAU-23 de fecha uno de septiembre del presente año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-0692-2023-CAU de fecha dieciocho de septiembre 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 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 el día veintiuno de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día diecinueve de octubre del mismo año.

El día tres de octubre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha catorce de noviembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0276-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 encontrada en el suministro:

[…] 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 junio de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración interna del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

* En la fotografía siguiente se muestra la condición en que se encontraba el equipo de medición # xxx vinculado con la irregularidad, instalado en la fachada del inmueble del denunciante y la condición en la que se encontraban los sellos de la tapa medidor y tapa terminal de dicho equipo

En la fotografía provista por la distribuidora no se detalla el estado en que se encontraban los sellos que resguardan la integridad de dicho medidor y que garantizan que dicho equipo no ha sido abierto. En esta fotografía no se evidencia una condición anormal que motivara que la distribuidora retirara el equipo para hacer una revisión en su laboratorio y descartar una alteración interna del medidor. En el acta de condiciones irregulares # xxx se menciona que los sellos (3) se encontraban en estado correcto; tal como se muestra a continuación:

xxx

* Adicional, en la fotografía anterior, la empresa distribuidora muestra la corriente instantánea registrada en la acometida del servicio al momento de su inspección técnica, por un valor de 6.41 amperios en fase “A” y 5.78 amperios en fase “B”.
* La distribuidora manifiesta que les fue permitido ingresar a la vivienda para tomar evidencia de los equipos eléctricos utilizados en el inmueble y de esta manera elaboró un censo de carga para establecer un parámetro de la energía a recuperar, el cual fue por el valor de 1,047 kWh mensuales (…)
* En fecha 22 de junio de 2023 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # xxx, resultando que este se encontraba funcionando con una exactitud promedio del 49.92 %, debido a una alteración interna, en la cual dañaron aparentemente una pista del circuito impreso del medidor; ocasionando que no se registrara correctamente la energía demandada en el inmueble. Tal como se muestra en la fotografía siguiente:

Por otra parte, con el fin de corroborar la información proporcionada por la distribuidora respecto a la condición interna del equipo de medición número xxx, el CAU solicitó a EEO el referido medidor para efectuar un examen más completo; dando como resultado que no se visualizó pistas dañadas en el circuito impreso del equipo. Es necesario indicar que los puntos que indican la distribuidora en la fotografía n.° 6 son terminales positivo y negativo del display; se observó que este funciona y despliega la lectura de energía correctamente.

A continuación, se muestran los puntos indicados por la distribuidora como dañados o alterados en el circuito impreso del medidor:

No obstante, al analizar los registros históricos se observa que, una vez corregida la condición irregular el consumo presentó un incremento notable en los registros, mayores a los observados en los meses anteriores; estos valores guardan relación con la carga observada por el CAU. Esto indica que efectivamente existió condición que afectó el correcto funcionamiento del equipo de medición que provocó se registrara el 49.92 % del consumo en el suministro.

Cabe mencionar que la empresa distribuidora, al presumir que en un suministro existió una condición irregular, debe de demostrar con pruebas técnicas que determinen la existencia de dicho incumplimiento por parte del usuario, tal y como se indica en el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 2023. Condición que para el presente caso EEO no ha demostrado con las pruebas presentadas que el usuario haya tenido acceso a la parte interna del medidor con el fin de alterar el correcto el funcionamiento del equipo.

Ahora bien, la desviación de exactitud presentada por la distribuidora indica que efectivamente el medidor no estaba registrando el total de la energía consumida en el inmueble; esto se confirma con el cambio en el patrón de consumo posterior al cambio de medidor. Debido a que la distribuidora no demostró que personas ajenas a esta hayan intervenido el medidor para afectar el registro se determina que, el incremento observado en los consumos está asociado con fallas propias del equipo de medición.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no cuenta con las pruebas fehacientes que demuestren la existencia de un incumplimiento por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. […]

Reclasificación de la condición detectada en el suministro

Conforme el análisis de las pruebas provistas por la distribuidora, el CAU no ha detectado indicios de alteraciones realizadas en el equipo de medición por parte de terceras personas con la finalidad de afectar su correcto funcionamiento; por lo que se ha establecido que la presunta condición irregular presumida por la distribuidora EEO carece de fundamento técnico.

No obstante lo anterior, como resultado del análisis de la información recabada en el caso; el CAU determina que la falla presentada por el equipo de medición está relacionada con fallas internas en este, por lo que es aplicable lo indicado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2023, en el cual se establece que la distribuidora podrá cobrar retroactivamente hasta un máximo de dos meses (60 días), la energía no facturada debido a desperfectos o problemas de funcionamiento en el equipo de medición.

Argumentos presentados por el usuario

Al momento de interponer su reclamo el denunciante manifestó su inconformidad respecto al cobro realizado por la distribuidora del cual se analizan los puntos más importantes:

**Argumento por el denunciante:**

* “” (…) Mi reclamo viene dado ya que la empresa EEO me ha interpuesto una multa de 1340.58 (sic); ya que Fueron a revisar el contador de mí tienda en 4 oportunidades para ver si encontraban alguna conexión ilegal en mi negocio pero, en ninguna oportunidad se encontró , encontraron nada malo en la conección (sic) posteriormente después del haber hecho revisiones procedieron a cambiar el contador y en el recibo del mes de junio – julio viene un cobro de 1512.83 (sic) cuando en meses anteriores nunca había superado ni 100 (sic) dolares (sic) y en este mes viene un consumo de 172.25 aparte de la multa dando un total de 1512.83 (sic). (…) “”

**Análisis del CAU:**

En fecha 20 de junio del presente año la distribuidora manifiesta que encontró una supuesta condición irregular en el suministro lo cual generó el cobro notificado al usuario por la cantidad de $ 1,340.58, en concepto de una energía no registrada.

El objetivo de la presente investigación es analizar la información presentada por las partes y determinar la existencia o no de la condición irregular y verificar si el cobro efectuado por la distribuidora se ha realizado con base en lo establecido en la normativa vigente.

De acuerdo con lo investigado, el equipo de medición presentó fallas de funcionamiento lo cual ocasionó que no se registrara el total de la energía consumida en el inmueble. Por esta razón el registro histórico de consumo posterior al cambio de medidor presenta un incremento considerable con respecto a los consumos previos. El cobro de $ 1,512.83 efectuado por la distribuidora en el mes de julio de 2023 contiene el cobro de la ENR más el monto de $172.25 correspondiente al consumo del mes de julio del presente año que fue de 680 kWh.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que el denunciante no ha aportado pruebas que fundamenten técnicamente sus argumentos respecto al cambio en el patrón de consumo experimentado a partir del cambio del equipo de medición en el suministro identificado con el NIC xxx.

Determinación de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023, se establece que el usuario debe de pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de 60 días.

Ahora bien, es importante destacar que el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, indica que la estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición, considerando primero el porcentaje de desviación de la exactitud del medidor. Sin embargo, en el presente caso, el porcentaje de desviación que presentaba el equipo de medición retirado en fecha 20 de junio de 2023 no puede ser considerada en la determinación de la energía no facturada en el caso, debido a que dicho porcentaje no se relaciona con la carga instalada en el suministro.

Asimismo, dicho artículo indica que para el cálculo de la ENF se debe de considerar el promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas de consumo. Por lo que, en este caso en particular, al observar la gráfica n.° 1, los históricos de consumo registrados posterior al cambio del medidor son confiables para determinar un consumo promedio; por lo que se cuenta con un período de tiempo de consumos correctos.

Bajo el contexto anterior, el segundo punto del referido artículo indica claramente que cuando el histórico de consumo sea menor de 6 meses, se deberá de tomar en cuenta el promedio de las lecturas correctas disponibles siempre y cuando estas sean al menos dos ciclos de facturación; por lo que, para el presente caso se cuenta con cuatro registros de consumo comprendidos entre los meses de agosto a noviembre de 2023, son un parámetro confiable para la determinación de la cantidad de energía que dejó de registrar el equipo de medición defectuoso.

Por tanto, el período de recuperación corresponde del 21 de abril hasta el 20 de junio de 2023, equivalente a 60 días que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora, y se calculará sobre la base del promedio de los consumos posteriores al cambio del medidor, comprendidos entre los meses de agosto a noviembre de 2023, por un valor de 679 kWh/mes (…)

A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, con base en los parámetros antes mencionados se establece que, el monto al que tiene derecho a recuperar la sociedad EEO en concepto de energía no facturada debido a fallas propias en el equipo de medición, correspondiente a la cantidad de 916 kWh, equivalente a doscientos setenta y cuatro 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 274.28), IVA incluido (…)

Dictamen

[…]

* 1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son claras ni contundentes, ya que con la información presentada no se demuestra que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx, a nombre de xxx existió una condición irregular efectuada por terceros con el fin de afectar el registro correcto del consumo mensual de energía en el inmueble.
  2. Se establece que la cantidad de 5,342 kWh equivalentes a mil trescientos cuarenta 58/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,340.58) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de una energía no registrada, es improcedente.
  3. De acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se se determina que en el presente caso ha existido una condición relacionada con desperfectos o problemas internos en el equipo de medición, y no una alteración del medidor atribuible al usuario final como lo estimó inicialmente la distribuidora EEO; por consiguiente, se reclasifica la condición a “medidor defectuoso”, por lo que procede lo indicado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente en el año 2023.
  4. Por tanto, con base en el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO podrá recuperar una energía no facturada de 916 kWh, equivalente a doscientos setenta y cuatro 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 274.28), IVA incluido, por el período de 60 días, comprendidos entre el 21 de abril hasta el 20 de junio de 2023. […]”
  5. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0692-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0276-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 referido acuerdo fue notificado el día dieciséis de noviembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día treinta del mismo mes y año, sin que las presentaran 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 dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitido el correcto registro de la energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. En los casos de clientes que tengan consumos estacionales, debe considerarse un periodo de seis meses de lecturas que tome en cuenta los cambios estacionales en la demanda que sean correspondientes con el periodo a estimar.

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

**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**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, el CAU en el informe técnico N.° IT-0276-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme el análisis de las pruebas provistas por la distribuidora, el CAU no ha detectado indicios de alteraciones realizadas en el equipo de medición por parte de terceras personas con la finalidad de afectar su correcto funcionamiento; por lo que se ha establecido que la presunta condición irregular presumida por la distribuidora EEO carece de fundamento técnico.

No obstante lo anterior, como resultado del análisis de la información recabada en el caso; el CAU determina que la falla presentada por el equipo de medición está relacionada con fallas internas en este, por lo que es aplicable lo indicado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario para el año 2023, en el cual se establece que la distribuidora podrá cobrar retroactivamente hasta un máximo de dos meses (60 días), la energía no facturada debido a desperfectos o problemas de funcionamiento en el equipo de medición. […]

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

En fecha 20 de junio del presente año la distribuidora manifiesta que encontró una supuesta condición irregular en el suministro lo cual generó el cobro notificado al usuario por la cantidad de $ 1,340.58, en concepto de una energía no registrada.

El objetivo de la presente investigación es analizar la información presentada por las partes y determinar la existencia o no de la condición irregular y verificar si el cobro efectuado por la distribuidora se ha realizado con base en lo establecido en la normativa vigente.

De acuerdo con lo investigado, el equipo de medición presentó fallas de funcionamiento lo cual ocasionó que no se registrara el total de la energía consumida en el inmueble. Por esta razón el registro histórico de consumo posterior al cambio de medidor presenta un incremento considerable con respecto a los consumos previos. El cobro de $ 1,512.83 efectuado por la distribuidora en el mes de julio de 2023 contiene el cobro de la ENR más el monto de $172.25 correspondiente al consumo del mes de julio del presente año que fue de 680 kWh.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que el denunciante no ha aportado pruebas que fundamenten técnicamente sus argumentos respecto al cambio en el patrón de consumo experimentado a partir del cambio del equipo de medición en el suministro identificado con el NIC xxx.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición número xxx que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

Debido a lo anterior, el marco regulatorio habilita a la distribuidora recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2023.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El historial reciente de registros correctos comprendidos entre los meses de agosto y noviembre de 2023 equivalente a un consumo mensual de 679 kWh.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el veintiuno de abril al veinte de junio de este año.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 274.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por desperfecto en el equipo de medición.

**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 distribuidora como el 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 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 un desperfecto en el equipo de medición y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada correctamente.
    - 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 en el suministro 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 existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el NIC xxx.

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

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0276-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 274.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicable 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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

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

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 39-2023/GTH-ADM, del 1 de diciembre de 2023, y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas navideñas y de fin de año, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de los administrados, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.  

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0276-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de MIL TRESCIENTOS CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,340.58) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
  2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 274.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables 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-0276-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Informar que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

Asimismo, se informa que las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos administrativos, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente