**ACUERDO N.° E-0165-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día veintisiete de febrero del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciocho de agosto del año dos mil veintitrés, el señor Xxxinterpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido a los cobros realizados en concepto de energía no registrada por la existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Los suministros y montos cobrados son los siguientes:

1. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de SETECIENTOS DIEZ 59/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 710.59) IVA e intereses incluidos.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 665.95) IVA e intereses incluidos.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-0658-2023-CAU, de fecha treinta de agosto del dos mil veintitrés, 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 se realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de septiembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve de septiembre del año pasado.

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

Mediante memorando con referencia N.° M-0517-CAU-23, de fecha veinte de septiembre del año pasado, 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-0758-2023-CAU, de fecha seis de octubre de dos mil veintitrés, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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

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

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día once de octubre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo probatorio finalizó el día nueve de noviembre del año pasado.

El día dieciséis de octubre de dos mil veintitrés, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

El día uno de diciembre del dos mil veintitrés, el CAU remitió el memorando N.° M-0684-CAU-23, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0758-2023-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-0939-2023–CAU, de fecha siete de diciembre de dos mil veintitrés, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0758-2023-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día once de diciembre del año pasado.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diez de enero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0010-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Históricos de consumo del NIC xxx:

xxx

(…)

Históricos de consumo del NIC xxx:

(…)

Determinación de la existencia de condiciones irregulares:

 **Suministro identificado con NIC xxx**

[…] 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 29 de julio 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.

(…)

(…)

(…)

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 la distribuidora el referido medidor para un examen más detallado, observándose que este fue intervenido internamente por personas ajenas a la distribuidora afectando el correcto registro del medidor. Tal como se observa en las siguientes fotografías:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 29 de julio de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n. ° 2795), se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración interna en el 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. […]

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

Para el servicio bajo estudio, identificado con el NIC xxx, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 29 de julio de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

(…)

(…)

(…)

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 la distribuidora el referido medidor para un examen más detallado, observándose que este fue intervenido internamente por personas ajenas a la distribuidora afectando el correcto registro del medidor. Tal como se observa en las siguientes fotografías:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 29 de julio de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n. ° 2797), se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración interna en el 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. […]

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

**Determinación de ENR del suministro identificado con NIC xxx**

(…) 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:

(…)

* Por tanto, el CAU determina que para el presente caso será utilizado el promedio de los consumos posteriores a la normalización del suministro, correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2023, por un valor de 528 kWh mensuales ya que estos son representativos 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.
* Por tanto, el período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 30 de enero al 29 de julio de 2023.

Con base en el recálculo efectuado por el personal técnico del CAU se determina que el monto facturado por la distribuidora EEO en concepto de energía no registrada que asciende a la cantidad de seiscientos sesenta y nueve 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 669.94), IVA incluido, es correcto y procedente.

**Determinación de la energía no facturada en el suministro con NIC xxx**

(…) 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:

(…)

* Ya que se cuenta con un registro histórico de consumo representativo de la carga alimentada fuera de medición, el método por utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizarán los registros mensuales correctos, a partir del mes de septiembre y octubre de 2023, resultando de 508 kWh, como base de la energía a recuperar.
* Respecto al período retroactivo de recuperación, este corresponde a 180 días comprendidos entre el 30 de enero al 29 de julio de 2023.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 1,680 kWh, equivalente a la cantidad de cuatrocientos cuarenta y siete 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 447.76)IVA incluido […]”

**DICTAMEN**

[…]

* **Para el suministro con NIC xxx**
1. El CAU determina con base al 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 del equipo de medición por medio de la anulación de la señal de corriente correspondiente a la fase “A”, y la instalación de un puente eléctrico en los bornes de entrada y salida de la fase “B”, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; y por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar en concepto de una energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 2,478 kWh equivalentes a seiscientos sesenta y nueve 94/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 669.94) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR, son procedentes. Sin embargo, el monto de cuarenta 65/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 40.65), cobrados en concepto de intereses deben ser rectificados.
3. Conforme al análisis efectuado por el CAU la distribuidora tiene derecho a cobrar en concepto de intereses la cantidad de diecisiete 70/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 17.70). En el anexo de este informe, se detalla la hoja del cálculo de intereses efectuada. (…)
* **Para el suministro con NIC xxx**
1. El CAU determina con base al 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 del equipo de medición por medio de la anulación de la señal de corriente correspondiente a la fase “B”, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; y por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar en concepto de una energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 2,324 kWh equivalentes a seiscientos veintisiete 86/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 627.86) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR 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 siete 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 447.76)IVA incluido, equivalente a 1,680 kWh, más la cantidad de doce 10/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 12.10) en concepto de intereses; tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo e intereses efectuada. […]”
4. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0758-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0010-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diecinueve de enero de este año, por lo que el plazo finalizó el día dos de febrero del presente año.

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

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

 **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

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

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

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

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

1. **ANÁLISIS**

**2.1 Análisis Técnico**

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

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

**2.1.1. Condición encontrada en los suministros identificado con NIC xxx y xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0010-CAU-24, expone lo siguiente:

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

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 29 de julio 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.

(…)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 29 de julio de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n. ° xxx, se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración interna en el 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. […]

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

Para el servicio bajo estudio, identificado con el NIC xxx, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe en fecha 29 de julio de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

(…)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 29 de julio de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n. ° xxx), se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración interna en el 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. […]

Por su parte, el señor xxx no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0010-CAU-24 que en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx existieron condiciones irregulares consistentes en la alteración interna del equipo de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el equipo de medición.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar en dicho suministro la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de 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**

**Suministro identificado** **con el NIC xxx**

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 de un consumo promedio mensual de 458.00 kWh, debido que no justificó el criterio para establecer las horas de uso diario de los equipos instalados en el inmueble.

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

* El consumo registrado correspondiente a los meses de noviembre y diciembre del dos mil veintitrés.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del treinta de enero al veintinueve de julio de dos mil veintitrés.

Con base a dichos datos el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la sociedad EEO, S.A. de C.V. es la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 669.94) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECISIETE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 17.70) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

**Suministro identificado con el NIC xxx**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora con base a las lecturas de consumo por un periodo de 18 días, debido que el método utilizado no está contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

* El consumo registrado correspondiente a los meses de septiembre y octubre del dos mil veintitrés.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del treinta de enero al veintinueve de julio de dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 447.76) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOCE 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 12.10) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

**2.2. Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente las condiciones irregulares que la distribuidora le atribuye al usuario, así como 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 por medio de los cuales se evidenció que existieron condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, 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.
* 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 el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
* Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se lograron comprobar las condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx.
* En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que la distribuidora 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.

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 los cobros de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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 las condiciones irregulares encontradas en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx pudieron o no haber sido realizadas directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final de los suministros eléctricos debe responder por dichas condiciones; 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 los equipos 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 los montos a recuperar por la distribuidora constituyen una parte del período en el que existieron las condiciones irregulares, 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-0010-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y determinar respecto a los suministros bajo la titularidad del señor xxx, lo siguiente:

* + - 1. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular mediante la alteración interna del equipo de medición.

En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 669.94) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECISIETE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 17.70) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

* + - 1. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición.

En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 447.76) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOCE 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 12.10) en concepto de intereses en aplicación al 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-0010-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que impidió el medidor registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro; por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE 94/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 669.94) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECISIETE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 17.70) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.
2. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que impidió que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro; por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 447.76) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOCE 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 12.10) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

La empresa distribuidora debe emitir los cobros por las cantidades determinada en el informe técnico N.° IT-0010-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente