



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0260-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día cuatro de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día trece de octubre del año dos mil veintitrés, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de ONCE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y DOS 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 11,662.39) IVA e intereses incluidos, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro.

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

**A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**a) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.º E-0834-2023-CAU, de fecha seis de noviembre 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 otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

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

El día veintitrés de noviembre del año dos mil veintitrés, 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.º M-0672-CAU-23, de fecha veintiocho de noviembre 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.

**b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.º E-0931-2023-CAU, de fecha cuatro de diciembre del 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.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



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 siete de diciembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo probatorio finalizó el día once de enero del presente año.

El día catorce de diciembre del año dos mil veintitrés, 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.

El día dos de febrero de este año, el CAU remitió el memorando N.º M-0092-CAU-24, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0931-2023-CAU.

Por medio del acuerdo N.º E-0118-2024-CAU, de fecha doce de febrero del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0931-2023-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veinte de febrero de este año.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha uno de marzo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0069-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:

#### Histórico de consumo:

xxx

#### Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, del acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se presentan las fotografías y observaciones.

- En la fecha 11 de septiembre de 2023, personal técnico de la empresa EEO detectó indicios de manipulación en los sellos de seguridad en el equipo de medición identificado con el n.º xxx y residuos de pegamento, tal como se muestra en la fotografía # 4.
- Como consecuencia de lo anterior, procedieron a reemplazar el referido equipo y llevarlo al laboratorio de la distribuidora para su debida verificación del funcionamiento. En fecha 14 de septiembre de 2023, a través de una prueba de exactitud, se obtuvo un porcentaje de desviación por el valor de 49.72 %; dicho valor está fuera del límite permitido por la Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, tal como se presenta en la siguiente fotografía.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



- Procedieron a verificar internamente el referido equipo, detectando que presenta alteración en la pista del circuito electrónico, específicamente en la línea 2, afectando la señal de corriente en la fase "B", como prueba de lo anterior, de parte de EEO se proporcionó la fotografía # 6, que se muestra a continuación.

Al respecto, debido a que dicha imagen no muestra de una manera clara y contundente la condición indicada por personal de la distribuidora, el CAU procedió a solicitar el equipo de medición para realizar una revisión interna y constatar de una forma directa las condiciones manifestadas por la empresa EEO, las cuales pretenden demostrar que el referido medidor presenta manipulación interna, lo cual afectó al correcto registro de consumo mensual. A continuación se presenta las condiciones detectadas por el CAU.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023. [...]

#### Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...) el CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora EEO; en ese sentido, a través del análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes, el CAU ha determinado que en el suministro existió una condición irregular, y, a consecuencia, un cobro por una energía no registrada, por lo que el registro de consumo mensual se vio afectado por dicha condición.

Respecto al tiempo de arrendamiento que tiene la xxx en el inmueble, cabe destacar que la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar hasta un período de seis meses la energía que el equipo de medición dejó de registrar a causa de una condición irregular; por lo que, para el presente caso, al haber revisado la información contractual de arrendamiento presentado por la interesada, este entró en vigencia desde la fecha 1 de febrero de 2019, es decir, el período de la condición irregular correspondiente al 15 de marzo hasta el 11 de septiembre de 2023. Por tanto, dicha condición se ha presentado dentro del período de contrato.

Por otra parte, respecto al desconocimiento del estado del equipo de medición, en la sección 5.2.3, fotografías # 5, # 7 y #8, se muestra que, el medidor no estaba registrando el total de la energía consumida en el inmueble debido a una alteración en su funcionamiento interno, dicha determinación se comprobó a través de una prueba de exactitud y revisión interna del equipo.

Bajo el contexto anterior, la empresa EEO tiene derecho a recuperar una cantidad de energía no facturada por un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de la usuaria, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico. (...)

#### Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) el CAU determina que el método estipulado en el artículo 5.2, literal f) Porcentaje de desviación de la exactitud del medidor es el indicado para la elaboración del cálculo de recuperación de la energía consumida y no registrada, realizándolo según la Metodología para el Control de Equipos de Medición emitido por SIGET contenido en el Anexo E del acuerdo 192-E-2004. El método para la determinación del registro de porcentaje promedio de los medidores electrónicos es el siguiente:

$$\frac{4HL + 2LL + PF}{7} = \frac{4 * 49.74 + 2 * 49.67 + 51.34}{7} = 49.94 \%$$

Con base en la fórmula anterior, se determina que la energía que fue consumida y debidamente registrada por el medidor es solamente el 49.94 %, valor que fue calculado según el método antes mencionado aprobado por SIGET; es decir que, en el suministro se dejó de registrar un 48.06 % del total de la energía demandada en la vivienda.

Bajo el contexto anterior, a partir de la información a la que se ha tenido acceso en la presente investigación se plantean las siguientes valoraciones con respecto al método a utilizar por el CAU para el cálculo de la ENR:

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



(...)

- Por tanto, el CAU determinó en su cálculo, el porcentaje de desviación correspondiente al 48.06 %, dicho valor indica que el equipo de medición no estaba registrando el total de la energía demandada por los equipos eléctricos en la vivienda de la denunciante, y solo registraba el 49.94 %.
- Respecto al período retroactivo de recuperación, para este caso en particular corresponde a 180 días comprendidos entre el 15 de marzo hasta el 11 de septiembre de 2023. A continuación, se presenta la cantidad de energía que el equipo de medición dejó de registrar.

Fecha Inicio	Fecha Final	Días	Energía registrada en kWh (49.94%)	Energía no facturada en kWh (48.06%)	Total de energía que se debió facturar kWh
15/3/2023	11/4/2023	27	776	747	1523
11/4/2023	11/5/2023	30	1038	999	2037
11/5/2023	9/6/2023	29	940	905	1845
9/6/2023	10/7/2023	31	991	954	1945
10/7/2023	10/8/2023	31	1038	999	2037
10/8/2023	9/9/2023	30	909	875	1784
9/9/2023	11/9/2023	2	76	73	149
Sumatoria:		180	5768	5551	11319
Total de kWh no facturados:				5551	11319

Tabla n.º 1. Cálculo de consumo de la energía no registrada, con base en el porcentaje de desviación determinado por el Centro de Atención al Usuario.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 5,551 kWh, equivalente a la cantidad de mil quinientos nueve 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,509.80) IVA incluido, (...)

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina, con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en una alteración interna en el equipo de medición, con la finalidad de evitar el registro total de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la 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.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 40,342 kWh, equivalentes a diez mil novecientos ochenta y siete 81/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 10,987.81) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR, así como los seiscientos setenta y cuatro 58/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 674.58) establecidos en concepto de intereses, deben de rectificarse.
- c) Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de mil quinientos nueve 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,509.80) IVA incluido, equivalentes a 5,551 kWh. Más la cantidad de cuarenta y cuatro 52/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 44.52) 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. [...]"

#### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0931-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0069-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.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día cinco de marzo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día seis de marzo de este año, la señora xxx remitió un escrito solicitando se le aclare si existe resolución del caso y de la fecha para cancelar.

El día veintiuno de marzo del presente año, el CAU indicó a la usuaria que el caso estaba siendo analizado conforme al marco regulatorio.

El día dieciocho de marzo 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.

## **B. SENTENCIA**

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

### **1. 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.

## **2. 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 el suministro identificado con el NIC xxx**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0069-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, del acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se presentan las fotografías y observaciones.

(...)

- Procedieron a verificar internamente el referido equipo, detectando que presenta alteración en la pista del circuito electrónico, específicamente en la línea 2, afectando la señal de corriente en la fase “B”, como prueba de lo anterior, de parte de EEO se proporcionó la fotografía # 6, que se muestra a continuación.

(...)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023. [...]"

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



(...) el CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora EEO; en ese sentido, a través del análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes, el CAU ha determinado que en el suministro existió una condición irregular, y, a consecuencia, un cobro por una energía no registrada, por lo que el registro de consumo mensual se vio afectado por dicha condición.

Respecto al tiempo de arrendamiento que tiene la xxx en el inmueble, cabe destacar que la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar hasta un período de seis meses la energía que el equipo de medición dejó de registrar a causa de una condición irregular; por lo que, para el presente caso, al haber revisado la información contractual de arrendamiento presentado por la interesada, este entró en vigencia desde la fecha 1 de febrero de 2019, es decir, el período de la condición irregular correspondiente al 15 de marzo hasta el 11 de septiembre de 2023. Por tanto, dicha condición se ha presentado dentro del período de contrato.

Por otra parte, respecto al desconocimiento del estado del equipo de medición, en la sección 5.2.3, fotografías # 5, # 7 y #8, se muestra que, el medidor no estaba registrando el total de la energía consumida en el inmueble debido a una alteración en su funcionamiento interno, dicha determinación se comprobó a través de una prueba de exactitud y revisión interna del equipo.

Bajo el contexto anterior, la empresa EEO tiene derecho a recuperar una cantidad de energía no facturada por un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de la usuaria, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0069-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º xxx consistente en la desconexión de la fase B, generando que no se registrara correctamente la energía eléctrica consumida en el inmueble.

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 de un consumo promedio mensual de 7,685 kWh, debido a que no justificó el criterio para establecer los valores de potencia de los equipos y las horas de uso diario.

Por lo tanto, el CAU realizó un nuevo cálculo con los criterios siguientes:

- El porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.º xxx equivalente al 48.06 %.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del quince de marzo al once de septiembre del dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de MIL QUINIENTOS NUEVE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,509.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y CUATRO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 44.52) 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**

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye 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

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



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.

### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0069-CAU-24, 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 interna del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL QUINIENTOS NUEVE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,509.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y CUATRO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 44.52) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

### 4. 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.º IT-0069-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una manipulación del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL QUINIENTOS NUEVE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,509.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y CUATRO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 44.52) en concepto de intereses 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.º IT-0069-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente