



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0274-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día diez de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día tres de noviembre del dos mil veintitrés, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 36/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,399.36) 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 identificado con el NIC xxx.

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-0882-2023-CAU de fecha dieciséis de noviembre del año pasado, 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 veintiuno de noviembre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cinco de diciembre del mismo año.

El día cinco de diciembre del 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-0702-CAU-23 de fecha siete de diciembre 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-0960-2023-CAU de fecha trece 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.

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

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.



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 la distribuidora y a la usuaria los días quince y dieciocho de diciembre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días veintidós y veinticuatro de enero de este año.

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

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha quince de febrero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0063-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 han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada el 25 de septiembre de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración de la acometida del servicio, debido a que interrumpieron la fase "A" de la fuente y encintaron simulando una condición correcta, con la finalidad de impedir el registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis. De las pruebas presentadas se externan las siguientes valoraciones:

- Se encontró el equipo de medición # xxx conectado correctamente y con sus sellos en buen estado instalado en la fachada de la vivienda, presentaba una lectura de 29,828 kWh, congruente con lo facturado por EEO en ese mes. En la fotografía 3-B se muestra el inmueble propiedad de la denunciante, el cual está vinculado con la irregularidad bajo análisis.
- En la siguiente fotografía brindada por la distribuidora identificada como n.º 4-A se muestra la aparente condición normal de la acometida del servicio. La flecha indica un tramo de conductor de la fase "A" encintado donde presuntamente se ocultaba una condición irregular realizada por personas ajenas a la distribuidora, ocasionando que el equipo de medición no registrara correctamente la energía consumida en el suministro; también en la fotografía 4-B, se muestra con más detalle el tramo de conductor encintado donde se presume fue interrumpida la fase "A" de la fuente.
- A continuación se muestra que la fase "A" de la acometida de la distribuidora se encontraba suspendida, no estaba haciendo contacto debido a que el conductor fue cortado e introducido en un ducto aislante, que luego encintaron para simular una condición normal.
- Mediante la siguientes capturas de videos brindados por la distribuidora, esta demuestra que el medidor era alimentado solamente por una de las fases. Se observa que no existía diferencia de potencial entre el neutro y el borne de la fase "A" en el medidor. Asimismo, la tensión entre fase y fase registró cero voltios. Tal como se observa en las siguientes fotografías n.º 6.



Bajo la condición antes descrita el funcionamiento del equipo de medición se realizaba desde el interior del inmueble alimentando el neutro a través de la línea de carga de la instalación eléctrica de la vivienda, como se observa en la fotografía n.º 7, extraída de video proporcionado por EEO. En esta se muestra una lectura de tensión de 109.5 voltios registrada por la distribuidora entre los bornes del medidor correspondientes a la fuente.

- Por otra parte, en la fotografía n.º 7-B se observa que cuando se retira la línea de carga correspondiente a la fase "A", el voltaje cae prácticamente a cero voltios. Esto indica que a través de la línea de carga correspondiente a la fase "A" el medidor era alimentado con el neutro para que registrara el consumo en un momento determinado.
- Adicionalmente, indica la distribuidora que al momento de la inspección técnica en la acometida del servicio registró una corriente instantánea de cero amperios en la fase "A" y de 19.03 amperios en la fase "B". Es notable que en la fase "A" no existía flujo de corriente.
- La distribuidora manifiesta que durante el día 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 1,576 kWh mensuales (...)

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la denunciante, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2023. [...]

Argumentos de la usuaria

En su reclamo la denunciante manifestó su inconformidad respecto al cobro realizado por la distribuidora argumentando lo siguiente:

"" (...) ... el motivo de mi carta es con respecto a una multa que se reflejó al momento de pagar mi resivo (sic) de la luz debido (sic) dicho echo revisión de contador por personal de la empresa Diciendo (sic) técnicos que encontraron una manipulación en el contador con un cable cortado cual desconozco debido (sic) pues que es cable afuera de la vivienda y pues solicito una investigación para determinar de donde proviene eso pues ya que internamente todo se encuentra bien en perfecto estado y pues esperando respuesta favorable dejo en sus manos el caso sobre esa multa... (...) ""

Análisis del CAU:

Cabe aclarar que el referido cobro no constituye una multa, dicho cobro está relacionado con el hallazgo de una irregularidad en el suministro a nombre de la denunciante. La normativa establece que la distribuidora puede recuperar la energía que fue consumida y no registrada por una condición irregular. En este caso la distribuidora considera que hubo un consumo de energía eléctrica que no registró en su debido momento el equipo de medición por un valor de 8,325 kWh, equivalente a dos mil doscientos sesenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,260.00) IVA incluido, durante el periodo de 180 días comprendidos entre el 29 de marzo hasta el 25 de septiembre de 2023.

La irregularidad encontrada en el referido suministro está relacionada con una alteración de la acometida del servicio eléctrico, como se ha detallado en el apartado anterior.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado pruebas que fundamenten técnicamente sus argumentos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el NIC xxx. (...)

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) 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:

- El registro histórico de consumo no será considerado para el recálculo de la ENR, al verificar los registros de consumo en la gráfica n.º 1, no se observan valores confiables y representativos de la carga demandada por



los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, antes o después de la normalización del suministro, estos no se relacionan con la carga real instalada en el inmueble.

- En el Procedimiento Para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro del usuario final, en el literal i) del artículo 5.2 establece que, en caso de que no se pueda aplicar otro método de los contemplados en dicho acuerdo, el cálculo se realizará con base en el valor del censo de carga como lo efectuó la distribuidora. Sin embargo, el valor del censo elaborado por EEO presenta inconsistencias, en cuanto a las horas de uso y la potencia de los equipos utilizados en el inmueble y verificados por el CAU.
- Se utilizará el método de censo de carga considerado en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, de los equipos eléctricos verificados por la distribuidora y detallados en la tabla n.º 1, considerando la potencia real del equipo y el criterio de horas de uso diario establecidas previamente por el CAU, por un valor de 917 kWh mensuales.
- El período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 29 de marzo al 25 de septiembre 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 en concepto de ENR máximo al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a mil ciento ochenta y uno 07/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,181.07) IVA incluido (...)

Dictamen:

[...]

- a. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en una alteración de la acometida del servicio eléctrico, con la finalidad de consumir energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
- b. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 1,795 kWh equivalentes a dos mil doscientos sesenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,260.00) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de una energía consumida y no registrada más la cantidad de ciento treinta y nueve 36/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 139.36) en concepto de intereses, deben de rectificarse.
- c. Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO, en concepto de energía no registrada, es por la cantidad de mil ciento ochenta y uno 07/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,181.07) IVA incluido, equivalente a 4,372 kWh, más la cantidad de treinta y siete 05/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 37.05) 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-0960-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0063-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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiséis y veintisiete de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días once y doce de marzo del mismo año.

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

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. 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-0063-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada el 25 de septiembre de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración de la acometida del servicio, debido a que interrumpieron la fase "A" de la fuente y encintaron simulando una condición correcta, con la finalidad de impedir el registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis (...)

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la denunciante, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del Año 2023. [...]"

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

(...) el referido cobro no constituye una multa, dicho cobro está relacionado con el hallazgo de una irregularidad en el suministro a nombre de la denunciante. La normativa establece que la distribuidora puede recuperar la energía que fue consumida y no registrada por una condición irregular. En este caso la distribuidora considera que hubo un consumo de energía eléctrica que no registró en su debido momento el equipo de medición por un valor de 8,325 kWh, equivalente a dos mil doscientos sesenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,260.00) IVA incluido, durante el periodo de 180 días comprendidos entre el 29 de marzo hasta el 25 de septiembre de 2023.

La irregularidad encontrada en el referido suministro está relacionada con una alteración de la acometida del servicio eléctrico, como se ha detallado en el apartado anterior.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado pruebas que fundamenten técnicamente sus argumentos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el NIC xxx. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0063-CAU-24 que existió una alteración de la acometida eléctrica, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.



2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga equivalente a un promedio mensual de 1,576 kWh, por los motivos siguientes:

(...) la potencia de las refrigeradoras y las duchas eléctricas de baño son distintas de la real. Regularmente se estiman valores de potencia más altos al real, los cuales no son sustentados con información técnica del fabricante del equipo. (...) el censo de carga de la distribuidora presenta inconsistencias en relación con las horas de uso asignadas a los equipos eléctricos y la potencia de estos. La sociedad EEO no justificó el criterio técnico que utilizó para asignar las horas de uso y la potencia de los equipos eléctricos instalados en el inmueble. (...)

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

- El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 917 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del veintinueve de marzo al veinticinco de septiembre del dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de MIL CIENTO OCHENTA Y UNO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,181.07) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y TREINTA Y SIETE 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 37.05) 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 usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:



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

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

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, la usuaria 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

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.



Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0063-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 una alteración de la acometida eléctrica.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de MIL CIENTO OCHENTA Y UNO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,181.07) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y TREINTA Y SIETE 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 37.05) 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-0063-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 alteración de la acometida eléctrica la cual permitió que la energía eléctrica que se consumía no fuera registrada.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de MIL CIENTO OCHENTA Y UNO 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,181.07) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y TREINTA Y SIETE 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 37.05) 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-0063-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