



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0305-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día diecinueve de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día quince de noviembre del año dos mil veintitrés, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRES MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,566.55) 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-0922-2023-CAU de fecha treinta 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 cinco de diciembre de dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciséis del mismo mes y año.

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

Mediante memorando con referencia N.º M-0025-CAU-24 de fecha once de enero de este año, 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-0040-2024-CAU de fecha diecisiete de enero de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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 diecinueve de enero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dieciséis de febrero del mismo año.

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

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha trece de marzo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0075-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 en fecha 4 de octubre de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea para una tensión a 120 voltios conectada de forma directa desde el secundario de la distribuidora, con la finalidad de consumir energía eléctrica sin que sea registrada por el equipo de medición.

[...] Con las pruebas presentadas por EEO, se ha evidenciado que la línea para un nivel de tensión de 120 voltios, conectada fuera de medición desde el secundario de la distribuidora, estaba disponible para el uso de diferentes equipos eléctricos en la vivienda sin que la energía demandada por estos fuera registrada por el equipo de medición, lo anterior se puede apreciar en los históricos de consumo, los cuales no reflejan el uso de todas las cargas de uso cotidiano en la vivienda.

Por tanto, con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora. 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. [...]

#### Análisis de los argumentos del usuario

El denunciante solicitó en el momento de interponer su reclamo que se investigue sobre la supuesta condición irregular encontrada por EEO en el suministro con NIC xxx; así como el cobro de la energía consumida y no registrada efectuado por la empresa citada distribuidora.

En respuesta a lo solicitado, 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, consistente en una línea directa; tal y como se determinó en el ítem 5.2.3 de este informe, y, a



consecuencia, un cobro por una energía no registrada, por lo que el registro de consumo mensual se vio afectado por dicha condición.

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 del usuario final, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico. No obstante, tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023, el usuario ha hecho uso de su derecho de interponer un reclamo ante esta superintendencia. Siendo este el motivo de análisis del presente informe.

Con respecto al monto cobrado por EEO al que hace mención el denunciante al momento de interponer su reclamo, el CAU realizará el análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la energía no registrada, así como el monto en dinero en el ítem 5.2.5 de este informe.

### Recálculo 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:

- Con base en la inspección *in situ* que realizó el CAU en el inmueble, es preciso indicar lo siguiente:
  - i. El consumo de los equipos eléctricos detallados en el censo de carga que realizó el CAU mostrado en la tabla n.º 1 no se ve reflejado en el periodo de la condición irregular establecido por EEO.
  - ii. El historial de consumos posteriores a la normalización del suministro, efectuada el 4 de octubre de 2023, tampoco reflejan el consumo total de los equipos eléctricos estimados en el censo de carga por el personal técnico del CAU; es decir posterior a la normalización de la condición irregular a pesar de que se observa un incremento en el consumo de energía en el suministro, este no es congruente con el censo de carga. El comportamiento de consumo antes descrito, a experiencia del CAU, suele ser común en estos casos, y en la mayoría de las ocasiones se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica implementado por el usuario cuando en el suministro se comienza a registrar la totalidad de la energía demandada, y así justificar la no existencia de una condición irregular en su suministro.
  - iii. La carga de mayor demanda de energía en el inmueble del denunciante son los tres equipos de aire acondicionados, los cuales representan un consumo mensual de 2,212 kWh, del total de los 2,468 kWh estimado según censo de carga que realizó el CAU (ver tabla n.º 1), los 256 kWh restantes corresponden a las cargas de menor consumo.
  - iv. Los consumos posteriores a la normalización del servicio en fecha 4 de octubre de 2023, representan el consumo estimado de las cargas de menor demanda de la vivienda (256 kWh) más un consumo moderado de los equipos de aire acondicionado; es decir, queda evidenciado que el cambio en el patrón de consumo después de corregida la condición irregular en el inmueble, está relacionado con el hecho de un uso moderado de los equipos antes citados.
- El artículo 5.2, literal i), del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, define que en caso de no ser satisfactorios los otros métodos descritos en el referido procedimiento, el importe de la energía no registrada podrá ser calculado con base en el censo de carga instalada, el cual, deberá representar una estimación aproximada del consumo real del suministro, obteniendo con ello valores de consumo fiables, por lo que se establece que para el presente caso es el más representativo de la condición. Además, la información presentada por la empresa distribuidora no fundamenta que se tome como válido otro método distinto al censo de carga para establecer el cálculo de la ENR.
- Por lo tanto, con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, es recomendable emplear el método de censo de carga instalada establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011. De tal manera que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado por el CAU que fue de 2,468 kWh, mostrado en la tabla n.º 1.
- El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días, comprendidos entre el 7 de abril hasta el 4 de octubre de 2023.

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 consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 10,385 kWh, equivalente a la cantidad de dos mil quinientos cuarenta y cinco 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,545.01) IVA incluido (...)

**Dictamen:**

[...]

- a) El CAU determina, con base en el análisis de las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde el secundario de la distribuidora sin ser registrado por el equipo de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; 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 determina que la cantidad de tres mil trescientos cincuenta y ocho 72/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,358.72) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los doscientos siete 83/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 207.83) establecidos 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 asciende a la cantidad de dos mil quinientos cuarenta y cinco 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,545.01) IVA incluido, correspondiente a 10,385 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de setenta y seis 04/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 76.04) en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023 [...]"

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0040-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0075-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 las partes el día dieciocho de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó el día ocho de abril del mismo año.

El día dos de abril 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, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

**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.

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.



## **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**

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 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-0075-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 en fecha 4 de octubre de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea para una tensión a 120 voltios conectada de forma directa desde el secundario de la distribuidora, con la finalidad de consumir energía eléctrica sin que sea registrada por el equipo de medición. (...)

Por tanto, con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 120 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora. Condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. [...]"

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

(...) En respuesta a lo solicitado, 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, consistente en una línea directa; tal y como se determinó en el ítem 5.2.3 de este informe, y, a consecuencia, un cobro por una energía no registrada, por lo que el registro de consumo mensual se vio afectado por dicha condición.

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 del usuario final, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico. No obstante, tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023, el usuario ha hecho uso de su derecho de interponer un reclamo ante esta superintendencia. Siendo este el motivo de análisis del presente informe.

Con respecto al monto cobrado por EEO al que hace mención el denunciante al momento de interponer su reclamo, el CAU realizará el análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la energía no registrada, así como el monto en dinero en el ítem 5.2.5 de este informe. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0075-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la red de distribución del servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada 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 2,991 kWh, por las razones siguientes:

(...)

- La distribuidora no determinó que equipos eléctricos estaban siendo alimentados por medio de la línea directa al momento de su hallazgo, pese a que ingresaron y recorrieron todo el inmueble.
- Los equipos eléctricos detallados en el censo de carga realizado por EEO, efectivamente se encontraron instalados en el inmueble durante la inspección *in situ* del CAU.
- La distribuidora no detalla qué criterios tomaron para establecer las horas de uso de los equipos eléctricos. Incluso para dos de los tres equipos de aire acondicionado se les asignó 8 horas de uso diario y el tercero 12 horas sin presentar mayor detalle en el cual se fundamenta dicho criterio.
- EEO no presentó datos de placa de todos los equipos eléctricos detallados en su censo de carga, mediante el cual se pueda verificar la potencia eléctrica utilizada por la citada distribuidora en su censo de carga (...)

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 2,468 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del siete de abril al cuatro de octubre del año dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,545.01) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SETENTA Y SEIS 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.04) 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 la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto



de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada 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 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 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 al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

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.

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.



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-0075-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 conexión directa en la red de distribución del servicio eléctrico hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,545.01) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SETENTA Y SEIS 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.04) 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-0075-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 la red de distribución del servicio eléctrico, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,545.01) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SETENTA Y SEIS 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.04) 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-0075-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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



Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente

