



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0393-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veintidós de mayo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día diecinueve de diciembre 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 MIL CINCUENTA Y CUATRO 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,054.24) 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-0018-2024-CAU, de fecha ocho de enero del presente año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo 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 diecisiete de enero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día treinta y uno 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-0087-CAU-24, de fecha uno de febrero 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-0119-2024-CAU, de fecha doce de febrero del presente 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 veinte de febrero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día diecinueve de marzo de este año.

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

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha dieciocho de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0098-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 le fue requerida a la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición detectada en el suministro eléctrico en fecha 15 de noviembre de 2023 con evidencias de una condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.º xxx, encontrándose sellos de tapa y bornera alterados, así como también restos de pegamento en la orilla de tapa del equipo medidor, tal y como se muestra a continuación:

(...)

Posterior a la recabación de información, procedieron a retirar el equipo medidor debido a las anomalías encontradas, dejando instalado un nuevo equipo de medición n.º xxx.

En fecha 24 de noviembre de 2023, el personal técnico de la distribuidora ejecutó una verificación de funcionamiento al equipo medidor n.º xxx el cual tenía indicios de que había sido alterado, la cual fue efectuada en laboratorios de EEO, obteniendo como resultado que este funcionaba al 53.13 % de exactitud promedio, tal y como se presenta a continuación:

Al verificar la circuitería interna del equipo en referencia, encontraron que había sido cortada la señal de corriente correspondiente a la fase "B", de esta forma impedían que el medidor registrara la total de la energía demandada por esa fase, tal y como se observa en la siguiente imagen:

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 del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023.

[...]



Análisis del argumento presentado por el usuario

(...)

- Respecto al monto facturado por EEO no es una multa, como lo menciona en sus argumentos el denunciante, sino que es un monto cobrado en concepto de Energía No Registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales establecidas en el artículo 7 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023.

Al respecto, la labor del CAU en su investigación, a raíz del reclamo presentado por los usuarios finales, es la de analizar las pruebas provistas por ambas partes para poder determinar la existencia o no de un incumplimiento contractual establecido en los Términos y Condiciones anteriormente mencionados. Para este caso en particular, EEO presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular; por lo que en el inmueble no se estuvo registrando la totalidad de la energía consumida. Por lo que, la distribuidora tiene derecho a recuperar energía consumida y no registrada, tal como lo establece la normativa vigente.

- Con relación al comentario de que la distribuidora pudo haber manipulado el equipo medidor objeto del presente informe durante la inspección técnica realizada el pasado 15 de noviembre de 2023, es de hacer mención que, a la fecha de elaboración del presente informe, el denunciante no presentó ninguna documentación con la cual pueda sustentar sus aseveraciones.

Bajo el contexto anterior, es preciso indicar que el análisis que realiza el personal técnico del CAU de SIGET es basándose en las pruebas aportadas por ambas partes, no en análisis de supuestos. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y contundencia de tales pruebas. En ese sentido, el denunciante no presentó ninguna evidencia con la cual sustente que la condición irregular sea atribuible al personal técnico de EEO.

- Respecto a los equipos eléctricos indicados por el usuario los cuales se encuentran en dos cuartos del inmueble, es de hacer señalar que también se encontró un equipo de aire acondicionado tipo de ventana en uno de los cuartos en mención; así mismo, al analizar el histórico de consumo del suministro objeto del presente informe se destaca que son incongruentes comparado con los consumos que pueden generarse producto del uso de los equipos en referencia. Además, se evidenció que los registros posteriores en el otro suministro, asociado al mismo inmueble, presentaron un claro aumento en los consumos, ya que parte de dichos equipos no estaban siendo registrados debido a la condición irregular.

De lo anteriormente mencionado, se establece que el denunciante no presentó información con la cual pueda desacreditar las evidencias presentadas por la distribuidora, y de esta forma invalidar el cobro de ENR debido a la condición irregular encontrada, la cual no permitió que se registrara correctamente la totalidad de los consumos demandados en el servicio eléctrico.

(...)

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte fundamental del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

(...)

- Por lo tanto, es procedente utilizar el método establecido en el artículo 5.2 literal i) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares. De tal manera que se utilizará el censo de cargas rectificado por el CAU el cual fue realizado usando los datos de placa de los equipos; así como también las horas de uso establecida para casos similares a este, como promedio mensual, el cual resultó de 597 kWh, y será la base para el recálculo de la energía a recuperar.



Es de señalar que, debido a que se utilizará la carga total encontrada en el inmueble, para el cálculo de la ENR se tomará el total de los consumos registrados en ambos suministros eléctricos durante el periodo de la condición irregular.

- El periodo retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 19 de mayo hasta el 15 de noviembre de 2023, fecha en que se normalizó el suministro.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la energía no registrada que EEO puede recuperar, equivalente a 2,207 kWh, corresponde a la cantidad de quinientos noventa y uno 25/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 591.25) 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 del equipo de medición debido a que le fue eliminada la señal de corriente correspondiente a la fase "B", con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble. Por lo anteriormente mencionado, 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 al análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de novecientos noventa y dos 03/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 992.03) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR, así como los sesenta y dos 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 62.21) 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 quinientos noventa y uno 25/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 591.25) IVA incluido, correspondiente a 2,207 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de dieciocho 92/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 18.92) 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-0119-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0098-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 veintiséis de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día catorce de mayo de este año.

El día siete de mayo 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**

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 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.

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 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-0098-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que le fue requerida a la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición detectada en el suministro eléctrico en fecha 15 de noviembre de 2023 con evidencias de una condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.º xxx, encontrándose sellos de tapa y bornera alterados, así como también restos de pegamento en la orilla de tapa del equipo medidor, tal y como se muestra a continuación:

(...)

Al verificar la circuitería interna del equipo en referencia, encontraron que había sido cortada la señal de corriente correspondiente a la fase "B", de esta forma impedían que el medidor registrara la total de la energía demandada por esa fase, tal y como se observa en la siguiente imagen:

(...)

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 del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023.

[...]"

Respecto al argumento del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(...)

- Respecto al monto facturado por EEO no es una multa, como lo menciona en sus argumentos el denunciante, sino que es un monto cobrado en concepto de Energía No Registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales establecidas en el artículo 7 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023.

Al respecto, la labor del CAU en su investigación, a raíz del reclamo presentado por los usuarios finales, es la de analizar las pruebas provistas por ambas partes para poder determinar la existencia o no de un incumplimiento contractual establecido en los Términos y Condiciones anteriormente mencionados. Para este caso en particular, EEO presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular; por lo que en el inmueble no se estuvo registrando la totalidad de la energía consumida. Por lo que, la distribuidora tiene derecho a recuperar energía consumida y no registrada, tal como lo establece la normativa vigente.

- Con relación al comentario de que la distribuidora pudo haber manipulado el equipo medidor objeto del presente informe durante la inspección técnica realizada el pasado 15 de noviembre de 2023, es de hacer mención que, a la fecha de elaboración del presente informe, el denunciante no presentó ninguna documentación con la cual pueda sustentar sus aseveraciones.

Bajo el contexto anterior, es preciso indicar que el análisis que realiza el personal técnico del CAU de SIGET es basándose en las pruebas aportadas por ambas partes, no en análisis de supuestos. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y contundencia de tales pruebas. En ese sentido, el denunciante no presentó ninguna evidencia con la cual sustente que la condición irregular sea atribuible al personal técnico de EEO.

- Respecto a los equipos eléctricos indicados por el usuario los cuales se encuentran en dos cuartos del inmueble, es de hacer señalar que también se encontró un equipo de aire acondicionado tipo de ventana

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 uno de los cuartos en mención; así mismo, al analizar el histórico de consumo del suministro objeto del presente informe se destaca que son incongruentes comparado con los consumos que pueden generarse producto del uso de los equipos en referencia. Además, se evidenció que los registros posteriores en el otro suministro, asociado al mismo inmueble, presentaron un claro aumento en los consumos, ya que parte de dichos equipos no estaban siendo registrados debido a la condición irregular.

De lo anteriormente mencionado, se establece que el denunciante no presentó información con la cual pueda desacreditar las evidencias presentadas por la distribuidora, y de esta forma invalidar el cobro de ENR debido a la condición irregular encontrada, la cual no permitió que se registrara correctamente la totalidad de los consumos demandados en el servicio eléctrico.

(...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0098-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 695 kWh, debido a que no consideró las características técnicas de los equipos y las horas de uso diario.

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 597 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del diecinueve de mayo al quince de noviembre del año dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de QUINIENTOS NOVENTA Y UNO 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 591.25) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECIOCHO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.92) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

### **2.1.3. Respecto a lo argumentado por el usuario**

En el formulario de solicitud de inicio de diligencias previas el usuario manifestó que la manipulación del equipo de medición fue realizada por el personal de la distribuidora, por lo cual debe mencionarse que 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 orden de ideas, corresponde indicar que en dicho procedimiento se regulan las acciones que debe realizar la distribuidora ante el hallazgo un presunto incumplimiento contractual por parte del usuario, de la forma siguiente:

#### **\*[...] 4. PROCESO DE DETECCIÓN DE UNA CONDICIÓN IRREGULAR EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO.**

##### **4.1. PRESUNCIÓN DE CONDICIONES IRREGULARES.**

4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares.

En apego a lo expuesto, la distribuidora tiene la obligación de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora que es quien tiene el recurso humano y conocimientos técnicos para investigar debidamente cuando detecte una condición irregular; y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario pues un cobro de energía no registrada únicamente procederá si la distribuidora realizó la investigación y recopiló las pruebas de la forma en que está indicado en las normativa del sectorial.

Con fundamento en lo expuesto, debe reiterarse que el análisis efectuado por el CAU es integral pues se recopila toda la información pertinente del caso, en ese sentido, en la tramitación del presente procedimiento la comprobación de la condición irregular no se basó únicamente en la información remitida por la empresa distribuidora sino que se realizaron los análisis necesarios como el examen efectuado al equipo de medición, inspección in situ, fotografías, históricos de consumo, entre otros.

A partir de lo anterior, el CAU no identificó ningún indicio que la condición de alteración interna del equipo de medición encontrada en el suministro haya sido realizada por personal de la distribuidora.

En ese orden, 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 ese sentido, dicho argumento debe ser declarado sin lugar.

##### **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

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.



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-0098-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 QUINIENTOS NOVENTA Y UNO 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 591.25) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECIOCHO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.92) 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-0098-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.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS NOVENTA Y UNO 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 591.25) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECIOCHO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 18.92) 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-0098-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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.



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

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente

