



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0408-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiocho de mayo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día cuatro 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 a los cobros realizados en concepto de energía no registrada por la existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Los suministros y montos cobrados son los siguientes:

1. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de DOS MIL CIENTO OCHO 77/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,108.77) IVA e intereses incluidos.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,599.88) IVA e intereses incluidos.

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-0991-2023-CAU, de fecha veintiuno de diciembre del dos mil veintitrés, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicara que se realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

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

Mediante memorando con referencia N.º M-0046-CAU-24, de fecha diecinueve de enero del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para 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.



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-0099-2024-CAU, de fecha seis de febrero 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.

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

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

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día 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 manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintitrés de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0102-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

#### Históricos de consumo del NIC xxx:

(...)

	xxx
--	-----

#### Históricos de consumo del NIC xxx:

(...)

	xxx
--	-----

#### Determinación de la existencia de condiciones irregulares:

##### **Suministro identificado con NIC xxx**

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro que abastece de energía a la vivienda del denunciante en fecha 16 de noviembre de 2023, detallando una supuesta condición irregular relacionada con la suspensión de la acometida del servicio eléctrico y en su lugar conectaron una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios, tal y como se muestra a continuación.



Se observa línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios la cual ingresa a la vivienda a través de caja de registro y tablero eléctrico, ambos ubicados en pared frontal de la vivienda.

Seguidamente tomaron registro de corriente en una de las fases de la línea directa, la cual resultó en una corriente de 0.75 amperios, evidenciando de esta forma que se estaba consumiendo energía eléctrica fuera de medición tal y como se observa a continuación:

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 la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios desde la acometida de la distribuidora y antes del medidor la cual ingresaba al inmueble a través de caja de registro ubicada en pared frontal de la vivienda, condición que no permitió que se registrara el consumo total demandado en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023.

[...]

#### (...) **Suministro identificado con NIC xxx**

Conforme con la información que le fue requerida a la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se detalla una supuesta condición irregular encontrada en el suministro, consistente en la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios antes del equipo medidor, la cual ingresa a la vivienda de forma subterránea, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la totalidad de la energía consumida en el suministro.

De la imagen anterior, se destaca el hecho que se observan conectores tipo caimán en la acometida de EEO y antes de medición, así como también la trayectoria hacia cuerpo terminal en la parte superior del poste.

En la fotografía n.º 10, se destaca el hecho de que la acometida del lado de la carga del equipo medidor se encontraba suspendida, por lo tanto, toda la carga de la vivienda estaba conectada a la referida línea directa.

De lo anterior, cabe destacar que si bien la distribuidora no verificó el flujo de corrientes en la línea directa; sin embargo, si pudo establecer la existencia de una condición irregular, en la cual el usuario consumía energía sin que esta fuese correctamente registrada, así mismo se destaca que los registros de consumo no coinciden con el censo de carga realizado en la vivienda.

De las pruebas presentadas relacionadas con la condición detectada por EEO en fecha 16 de noviembre de 2023 se determina, con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios y antes del equipo medidor, condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023.

[...]

### Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

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

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

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

(...)

- 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, para obtener el consumo promedio



mensual del suministro, se utilizará el censo de cargas rectificado por el CAU el cual fue realizado usando los datos de placa de los equipos y las horas de uso promedio establecida para casos similares a este; obteniendo como resultado un consumo estimado de 927 kWh, el cual será la base para el recálculo de la energía a recuperar.

- Respecto al período retroactivo de recuperación de la energía consumida y no registrada, es necesario indicar que existe una inspección técnica efectuada el pasado 30 de septiembre de 2023, bajo la orden de servicio n.º xxx, durante la cual el personal de EEO realizó cambio de equipo medidor en el referido suministro; y en esta visita no reportaron ninguna conexión irregular, tal y como se muestra a continuación:

Debido a lo anterior, se establece que el período de la existencia de la condición irregular en el suministro corresponde a 47 días comprendidos entre el 30 de septiembre hasta el 16 de noviembre de 2023, última fecha durante la cual encontraron la línea directa fuera de medición.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 1,398 kWh equivalente a la cantidad de trescientos cuarenta y siete 55/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 347.55) IVA incluido (...)

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

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

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

(...)

- 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, para obtener el consumo promedio mensual del suministro, se utilizará el censo de cargas rectificado por el CAU el cual fue realizado usando los datos de placa de los equipos y las horas de uso promedio establecida para casos similares a este; obteniendo como resultado un consumo estimado de 955 kWh, el cual será la base para el recálculo de la energía a recuperar.
- Respecto al período retroactivo de recuperación de la energía consumida y no registrada, es necesario indicar que existe una inspección técnica efectuada el pasado 13 de septiembre de 2023, bajo la orden de servicio n.º xxx, durante la cual no reportaron ninguna conexión irregular por parte del usuario, tal y como se muestra a continuación: xc

Debido a lo anterior, se establece que el período de la existencia de la condición irregular en el suministro corresponde a 64 días comprendidos entre el 13 de septiembre hasta el 16 de noviembre de 2023, última fecha durante la cual encontraron la línea directa fuera de medición.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 1,724 kWh equivalente a la cantidad de cuatrocientos cuarenta y cuatro 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 444.28) IVA incluido [...]"

#### **DICTAMEN**

[...]

- **Para el suministro con NIC xxx**
  - a) El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios antes del medidor, esto 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 establece que la cantidad de mil novecientos ochenta y cuatro 30/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,984.30) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de una energía no registrada en el suministro en análisis, debe 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 trescientos cuarenta y siete 55/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 347.55) IVA incluido. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de dos 91/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 2.91) 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 (...)
- **Para el suministro con NIC xxx**
  - a) El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios conectada antes del equipo medidor esto 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 establece que la cantidad de tres mil trescientos ochenta y siete 39/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,387.39) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de una energía no registrada en el suministro en análisis, debe 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 cuatrocientos cuarenta y cuatro 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 444.28) IVA incluido. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de cuatro 97/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 4.97) 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-0099-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0102-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día treinta de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día dieciséis de mayo de este año.

El día quince 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:

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. 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

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 los suministros identificado con NIC xxx y xxx**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0102-CAU-24, expone lo siguiente:

#### **[...] Suministro identificado con NIC xxx**

Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro que abastece de energía a la vivienda del denunciante en fecha 16 de noviembre de 2023, detallando una supuesta condición irregular relacionada con la suspensión de la acometida del servicio eléctrico y en su lugar conectaron una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios, tal y como se muestra a continuación.

(...)

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 la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios desde la acometida de la distribuidora y antes del medidor la cual ingresaba al inmueble a través de caja de registro ubicada en pared frontal de la vivienda, condición que no permitió que se registrara el consumo total demandado en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023.

[...]

#### **[...] Suministro identificado con NIC xxx**

Conforme con la información que le fue requerida a la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se detalla una supuesta condición irregular encontrada en el suministro, consistente en la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios antes del equipo medidor, la cual ingresa a la vivienda de forma subterránea, esto con la finalidad de impedir el correcto registro de la totalidad de la energía consumida en el suministro.

(...)

De las pruebas presentadas relacionadas con la condición detectada por EEO en fecha 16 de noviembre de 2023 se determina, con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea directa para un nivel de tensión de 240 voltios y antes del equipo medidor, condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023.

[...]

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

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.º IT-0102-CAU-24 que en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx existieron condiciones irregulares consistentes en



líneas directas conectadas en las acometidas de cada uno de los servicios, que ocasionaron que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en los inmuebles.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar en dicho suministro la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

## **2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo promedio mensual de 1,231 kWh, debido a que no consideró las características técnicas de los equipos y no justificó el criterio para establecer 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 927 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del treinta de septiembre al dieciséis de noviembre del año dos mil veintitrés.

Dicho período fue limitado a cuarenta y siete días, debido a que la distribuidora el día treinta de septiembre de dos mil veintitrés realizó cambio de medidor del suministro.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 347.55) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOS 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.91) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo promedio mensual de 2,209 kWh, debido a que no consideró las características técnicas de los equipos y no justificó el criterio para establecer 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 955 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del trece de septiembre al dieciséis de noviembre del año dos mil veintitrés.

Dicho período fue limitado a sesenta y cuatro días, debido a que la distribuidora el día trece de septiembre de dos mil veintitrés realizó verificación de lectura en el suministro.



Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 444.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUATRO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.97) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

## 2.2. Análisis legal

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente las condiciones irregulares que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

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

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos por medio de los cuales se evidenció que existieron condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada.
- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue



registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.

- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se lograron comprobar las condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx.
- En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que la distribuidora tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado los cobros de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en 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 las condiciones irregulares encontradas en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx pudieron o no haber sido realizadas directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final de los suministros eléctricos debe responder por dichas condiciones; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por los equipos de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que los montos a recuperar por la distribuidora constituyen una parte del período en el que existieron las condiciones irregulares, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0102-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y determinar respecto a los suministros bajo la titularidad del señor xxx, lo siguiente:

1. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular mediante una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.



En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 347.55) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOS 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.91) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

2. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 444.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUATRO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.97) en concepto de intereses en aplicación al 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-0102-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de línea directa por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada; por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 347.55) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DOS 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.91) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.
- b) Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de línea directa por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada; por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 444.28) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUATRO 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.97) en concepto de intereses en



aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

La empresa distribuidora debe emitir los cobros por las cantidades determinada en el informe técnico N.º IT-0102-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