



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0433-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día once de junio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintidós 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 OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 887.51) 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-0022-2024-CAU de fecha diez 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-0086-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-0150-2024-CAU de fecha veintiséis 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.

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 veintinueve de febrero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día cuatro de abril del mismo año.

El día seis de marzo del presente año, el usuario presentó un escrito indicando que su consumo no ha cambiado después que la distribuidora quitó la condición irregular, considera que el cobro de la distribuidora es erróneo, que el consumo mensual del suministro es de 90 kWh y que este es similar al consumo anterior a la anomalía, por lo cual pide se anule el cobro en concepto de energía no registrada. Anexa imagen de facturas y del equipo de medición.

El día dieciocho de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veintinueve de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0108-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 13 de diciembre de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea para una tensión a 120 voltios conectada de forma directa desde la acometida 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 la acometida 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.

Además, hay evidencias contundentes que demuestran que la línea encontrada fuera de medición por parte del personal de la distribuidora, en fecha 13 de diciembre de 2023, estaba disponible para su distribución y uso desde el centro de carga de la vivienda, tal como se puede apreciar en fotografía 6-B, y que fue verificado por el personal del CAU por medio de los vestigios encontrados durante la inspección efectuada el 25 de abril de 2024.

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

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.



(...) Sintetizando los argumentos presentados por el usuario, se exponen los siguientes puntos:

- a) Se solicita realizar el cálculo de la ENR mediante históricos de consumos posteriores a la normalización de la condición irregular en el suministro.
- b) Se solicita que se instale un medidor testigo en serie al titular para corroborar los consumos posteriores a la normalización del suministro.
- c) Anulación del cobro efectuado por EEO en concepto de energía consumida y no registrada.

Análisis del CAU:

(...) A efecto de analizar los argumentos planteados por la denunciante, se exponen las siguientes valoraciones:

- Con respecto a la solicitud del usuario sobre que el Centro de Atención al Usuario (CAU) realice el cálculo de la Energía No Registrada (ENR), tomando como base el historial de consumos posteriores a la normalización del suministro es importante señalar lo siguiente:
 - En el ítem 5.2.3 del presente informe se analizaron las pruebas presentadas por EEO relacionadas con la condición irregular. Se concluyó que dicha distribuidora cuenta con evidencia fehaciente que demuestra que en la vivienda del señor xxx se estuvo consumiendo energía sin que esta fuera registrada por el equipo de medición.
 - En este sentido, es importante destacar que los consumos promedios registrados en el suministro del denunciante después de la normalización no reflejan mayor fluctuación; es decir no se observa un aumento significativo, inclusive en el mes inmediatamente posterior (enero de 2024), donde el consumo es menor al promedio mostrado durante el periodo establecido por EEO para la recuperación de la ENR.

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 medir la totalidad de la energía demandada por las cargas utilizadas en el inmueble, y así justificar la no existencia de una condición irregular en su suministro.

Finalmente, lo mencionado anteriormente se respalda además por lo expresado por la persona que atendió durante la inspección in situ, quien afirmó que se ha suspendido el uso del equipo de aire acondicionado hasta que se reciba una resolución por parte de SIGET.

- Con respecto a la solicitud que se instale un medidor testigo en serie al titular para corroborar los consumos posteriores a la normalización del suministro es preciso indicar lo siguiente:

El objetivo del presente informe es el de analizar la existencia o no de una condición irregular en el suministro del denunciante, y para este caso dicho análisis se realizó en el ítem 5.2.3 de este informe.

Además de lo anterior, si la intención del denunciante es justificar que sus consumos posteriores a la normalización son correctos y pueden ser empleados para calcular la ENR o argumentar la ausencia de una irregularidad en su suministro, es importante tener en cuenta que estos no pueden ser utilizados para dicho cálculo. Lo anterior debido a que no se tiene certeza plena que dichos consumos sean representativos del uso normal de los equipos eléctricos que posee el denunciante, ya que como se mencionó anteriormente, la persona que atendió durante la inspección in situ informó que el equipo de aire acondicionado se ha dejado de utilizarse.

- Respecto a la solicitud del denunciante sobre la anulación del cobro de ENR afectado por EEO en su suministro es preciso indicar lo siguiente:

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 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.



este el motivo de análisis del presente informe, y por tanto la solicitud del denunciante respecto a la anulación del cobro es improcedente.

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, 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 no hay mayor variación en el consumo de energía en el suministro. 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 es el equipo de aire acondicionado, el cual representa un consumo mensual de 324 kWh, del total de los 455 kWh estimado según censo de carga que realizó el CAU (ver tabla n.º1), los 131 kWh restantes corresponden a las cargas de menor consumo.
 - iv. Los consumos posteriores a la normalización del servicio en fecha 13 de diciembre de 2023, son congruentes con el consumo estimado de las cargas de menor demanda de la vivienda (131 kWh), sin el uso del equipo 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.

En ese punto es preciso indicar, que la persona que atendió al personal del CAU durante la inspección *in situ* manifestó que, se ha dejado de utilizar el equipo de aire acondicionado hasta que se tenga una resolución de su reclamo; dicha aclaración fortalece lo antes mencionado, en relación con el cambio en el patrón de consumo de parte del usuario, posterior al hallazgo y normalización del servicio.

- 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 455 kWh, mostrado en la tabla n.º 1.
- El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días, comprendidos entre el 16 de junio hasta el 13 de diciembre de 2023.



Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 2,305 kWh, equivalente a la cantidad de quinientos ochenta y uno 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 581.44) 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 la acometida 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 ochocientos treinta y cuatro 63/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 834.63) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los cincuenta y dos 88/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 52.88) 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 quinientos ochenta y uno 44/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 581.44) IVA incluido, correspondiente a 2,305 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de dieciséis 96/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 16.96) 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-0150-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0108-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 referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días tres y seis de mayo de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días veinte y veintiuno del mismo mes y año.

El día veinte 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

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

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.

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.



2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxx

El CAU en el informe técnico N.º IT-0108-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 13 de diciembre de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea para una tensión a 120 voltios conectada de forma directa desde la acometida 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 la acometida 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.

Además, hay evidencias contundentes que demuestran que la línea encontrada fuera de medición por parte del personal de la distribuidora, en fecha 13 de diciembre de 2023, estaba disponible para su distribución y uso desde el centro de carga de la vivienda, tal como se puede apreciar en fotografía 6-B, y que fue verificado por el personal del CAU por medio de los vestigios encontrados durante la inspección efectuada el 25 de abril de 2024.

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 en el informe técnico N.º IT-0108-CAU-24, lo siguiente:

(...)

- Con respecto a la solicitud del usuario sobre que el Centro de Atención al Usuario (CAU) realice el cálculo de la Energía No Registrada (ENR), tomando como base el historial de consumos posteriores a la normalización del suministro es importante señalar lo siguiente:
 - En el ítem 5.2.3 del presente informe se analizaron las pruebas presentadas por EEO relacionadas con la condición irregular. Se concluyó que dicha distribuidora cuenta con evidencia fehaciente que demuestra que en la vivienda del señor xxx se estuvo consumiendo energía sin que esta fuera registrada por el equipo de medición.
 - En este sentido, es importante destacar que los consumos promedios registrados en el suministro del denunciante después de la normalización no reflejan mayor fluctuación; es decir no se observa un aumento significativo, inclusive en el mes inmediatamente posterior (enero de 2024), donde el consumo es menor al promedio mostrado durante el periodo establecido por EEO para la recuperación de la ENR.

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 medir la totalidad de la energía demandada por las cargas utilizadas en el inmueble, y así justificar la no existencia de una condición irregular en su suministro.

Finalmente, lo mencionado anteriormente se respalda además por lo expresado por la persona que atendió durante la inspección in situ, quien afirmó que se ha suspendido el uso del equipo de aire acondicionado hasta que se reciba una resolución por parte de SIGET.

- Con respecto a la solicitud que se instale un medidor testigo en serie al titular para corroborar los consumos posteriores a la normalización del suministro es preciso indicar lo siguiente:

El objetivo del presente informe es el de analizar la existencia o no de una condición irregular en el suministro del denunciante, y para este caso dicho análisis se realizó en el ítem 5.2.3 de este informe.

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.



Además de lo anterior, si la intención del denunciante es justificar que sus consumos posteriores a la normalización son correctos y pueden ser empleados para calcular la ENR o argumentar la ausencia de una irregularidad en su suministro, es importante tener en cuenta que estos no pueden ser utilizados para dicho cálculo. Lo anterior debido a que no se tiene certeza plena que dichos consumos sean representativos del uso normal de los equipos eléctricos que posee el denunciante, ya que como se mencionó anteriormente, la persona que atendió durante la inspección in situ informó que el equipo de aire acondicionado se ha dejado de utilizarse.

- Respecto a la solicitud del denunciante sobre la anulación del cobro de ENR afectado por EEO en su suministro es preciso indicar lo siguiente:

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, y por tanto la solicitud del denunciante respecto a la anulación del cobro es improcedente.

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-0108-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida 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 592 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.



- 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 mostrado en la tabla n.º 2.

Por consiguiente, el consumo promedio estimado mensual de 592 kWh determinado por la distribuidora en su censo de carga no puede ser considerado para el cálculo de la ENR, ya que en este se contempla potencias eléctricas incongruentes con las verificadas por el CAU durante la inspección *in situ*. (...)

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 455 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del dieciséis de junio al trece de diciembre 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 OCHENTA Y UNO 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 581.44) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECISÉIS 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 16.96) 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.

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-0108-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 acometida 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 QUINIENTOS OCHENTA Y UNO 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 581.44) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECISÉIS 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 16.96) 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-0108-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 línea directa conectada en la acometida 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 QUINIENTOS OCHENTA Y UNO 44/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 581.44) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de DIECISÉIS 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 16.96) 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-0108-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