



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0455-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día diecinueve de junio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día doce de enero de este año, 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 QUINIENTOS CUARENTA Y UNO 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,541.12) 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-0075-2024-CAU de fecha veintinueve 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 uno de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince del mismo mes y año.

El día quince de febrero 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-0137-CAU-24 de fecha dieciséis 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-0200-2024-CAU de fecha once de marzo 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 catorce de marzo del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dieciocho de abril del mismo año.

El día quince de abril del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diecisiete de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0122-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 pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.º xxx.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

- El 13 de diciembre del 2023, personal técnico de la distribuidora detectó la existencia de una línea directa con nivel de tensión a 120 voltios, conectada en la red de distribución eléctrica de baja tensión de EEO, en las fotografías # 3 y # 4 se indica la ubicación de la referida línea, la cual estaba oculta entre la línea de telefonía; además, se muestra la trayectoria con dirección al interior de la vivienda.
- Asimismo, midieron la intensidad de corriente que circulaba en dicha línea, registrando un valor mínimo de 0.27 amperios, tal como se muestra en la fotografía # 5.
- Cabe señalar que los técnicos de la distribuidora no determinaron específicamente que equipos estaban siendo alimentados por la línea directa; sin embargo, se destaca el hecho que posterior a la normalización del suministro, los consumos reflejaron un notable ascenso, tal como se mostró en la gráfica n.º 1. En ese sentido, se comprueba que el equipo de medición no estaba registrando el total de la energía demandada en el suministro eléctrico.
- Seguidamente, el personal técnico de EEO procedió a verificar los equipos eléctricos de uso diario para estimar un valor de consumo mensual. A partir de lo observado, EEO obtuvo censo de cargas con un valor de consumo promedio de 1,046 kWh/m.

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 de los argumentos del usuario

(...) Al respecto, el denunciante, al momento de interponer su reclamo manifestó que la empresa distribuidora le aplicó un cargo injustificado de energía, y consideró un equipo de aire acondicionado el cual no lo utiliza, por lo que solicitó que se investigue sobre el referido cobro.

En respuesta a lo solicitado, el CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora EEO; en ese sentido, a través del análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes, el CAU ha determinado que en el suministro existió una condición irregular, consistente en una línea directa, y, a consecuencia, un cobro por una energía no registrada, por lo que la distribuidora ha justificado con pruebas técnicas dicho cobro.

Por otra parte, respecto a que la empresa distribuidora consideró el uso de un equipo de aire acondicionado para la elaboración del censo de carga, cabe aclarar que el CAU ha analizado la información provista por la sociedad EEO y la obtenida en la inspección técnica realizada el 2 de mayo del presente año donde se pudo verificar la existencia del equipo de aire acondicionado, del cual no se obtuvo evidencia de no haber sido utilizado durante el periodo de la condición irregular.

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. (...)

### Recálculo de la energía consumida y no registrada:

(...) Bajo el contexto anterior, 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:

- Respecto a los métodos establecidos en el procedimiento, cabe señalar que, para el presente caso por su particularidad, no es viable utilizar el censo de cargas ya que no fue posible obtener los datos de placa de todos los equipos eléctricos encontrados en el suministro.
- Bajo el contexto anterior, y con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, el CAU define que el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, específicamente el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo es el método más idóneo para determinar la cantidad de energía a recuperar. Además, se establece que el suministro cuenta con registros reales y la información presentada por la empresa distribuidora no fundamenta que se tome como válido otro método distinto al historial reciente de registros mensuales para establecer el cálculo de la ENR.
- De tal forma que el CAU, tomará en cuenta para la rectificación del cálculo presentado por la distribuidora, los consumos registrados posterior a la normalización del suministro eléctrico, correspondientes a los meses de febrero, marzo y abril del presente año, resultando un promedio mensual de 294 kWh (...)
- Respecto al periodo retroactivo de recuperación, corresponde a 180 días aplicados al periodo comprendido entre 16 de junio hasta el 13 de diciembre de 2023.

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 843 kWh, equivalente a la cantidad de doscientos cincuenta y uno 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 251.78) IVA incluido (...)

### Dictamen:

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.



[...]

- 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 la instalación de una línea directa para un nivel de tensión a 120 voltios conectada en la red de distribución eléctrica en baja tensión de la empresa distribuidora, con la finalidad de evitar el registro total de la energía consumida en el inmueble; por tanto, 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 con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 5,354 kWh, equivalentes a mil cuatrocientos treinta y cuatro 09/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,434.09) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de ENR, así como los noventa 86/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 90.86) 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 doscientos cincuenta y uno 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 251.78) IVA incluido, equivalentes a 843 kWh. Más la cantidad de seis 84/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 6.84) en concepto de intereses; tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. [...]"

#### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0200-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0122-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 las partes el día veinte de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día tres de junio del mismo año.

El día diez de junio 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.

##### **1.B. Ley General de Electricidad**



De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

### **1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

### **1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1. Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

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

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 CAU en el informe técnico N.º IT-0122-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 pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.º xxx (...)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

- El 13 de diciembre del 2023, personal técnico de la distribuidora detectó la existencia de una línea directa con nivel de tensión a 120 voltios, conectada en la red de distribución eléctrica de baja tensión de EEO, en las fotografías # 3 y # 4 se indica la ubicación de la referida línea, la cual estaba oculta entre la línea de telefonía; además, se muestra la trayectoria con dirección al interior de la vivienda.
- Asimismo, midieron la intensidad de corriente que circulaba en dicha línea, registrando un valor mínimo de 0,27 amperios, tal como se muestra en la fotografía # 5.
- Cabe señalar que los técnicos de la distribuidora no determinaron específicamente que equipos estaban siendo alimentados por la línea directa; sin embargo, se destaca el hecho que posterior a la normalización del suministro, los consumos reflejaron un notable ascenso, tal como se mostró en la gráfica n.º 1. En ese sentido, se comprueba que el equipo de medición no estaba registrando el total de la energía demandada en el suministro eléctrico.
- Seguidamente, el personal técnico de EEO procedió a verificar los equipos eléctricos de uso diario para estimar un valor de consumo mensual. A partir de lo observado, EEO obtuvo censo de cargas con un valor de consumo promedio de 1,046 kWh/m.

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. [...]"

En cuanto a los argumentos del señor xxx, el CAU indicó en el informe técnico N.º IT-0122-CAU-24, lo siguiente:

(...) Al respecto, el denunciante, al momento de interponer su reclamo manifestó que la empresa distribuidora le aplicó un cargo injustificado de energía, y consideró un equipo de aire acondicionado el cual no lo utiliza, por lo que solicitó que se investigue sobre el referido cobro.

En respuesta a lo solicitado, el CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora EEO; en ese sentido, a través del análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes, el CAU ha determinado que en el suministro existió una condición irregular, consistente en una línea directa, y, a consecuencia, un cobro por una energía no registrada, por lo que la distribuidora ha justificado con pruebas técnicas dicho cobro.

Por otra parte, respecto a que la empresa distribuidora consideró el uso de un equipo de aire acondicionado para la elaboración del censo de carga, cabe aclarar que el CAU ha analizado la información provista por la sociedad EEO y la obtenida en la inspección técnica realizada el 2 de mayo del presente año donde se pudo verificar la existencia del equipo de aire acondicionado, del cual no se obtuvo evidencia de no haber sido utilizado durante el periodo de la condición irregular.

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. (...)



Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0122-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la red de distribución del servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

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

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo promedio mensual de 1,046 kWh, por no encontrarse justificado técnicamente las horas de uso y potencia de los equipos detallados pues no se presentaron los datos de placa de los equipos eléctricos.

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

- El historial de consumos posteriores a la normalización del suministro registrados entre los meses de febrero y abril equivalente a un consumo promedio mensual de 294 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 DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.78) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SEIS 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6.84) 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-0122-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó una condición irregular consistente en una conexión directa en la red de distribución del servicio eléctrico hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.78) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SEIS 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6.84) 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-0122-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 red de distribución del servicio eléctrico, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y UNO 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 251.78) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de SEIS 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6.84) 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-0122-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.

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.



Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente

