



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0470-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veinticuatro de junio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día doce de enero del presente año, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 375.68) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0073-2024-CAU, de fecha veintinueve de enero de este 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 de 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 del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince del mismo mes y año.

El día catorce de febrero de este 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-0130-CAU-24, de fecha quince de febrero del presente 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-0202-2024-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

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.

Sexta décima calle poniente y 37 Av. sur #2001, Col. Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, C.A.
PBX: (503) 2257-4438; Fax: (503) 2257-4499



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 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 de este año.

El día diecinueve de marzo del presente año, la señora xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

"(...) Aprovecho para adjuntar los recibos de los primeros 3 meses de este año. En los cuales se comprueba con nuevo medidor que solo cuando se visita la casa el consumo se ve reflejado, en enero refleja mayor consumo por las vacaciones y febrero por visita a la casa, pero en el caso de marzo es cero, porque no se ha visitado la casa. (...)".

El día quince de abril 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 diecisiete de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0124-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 condición irregular:

[...]

En la siguiente fotografía se muestra el resultado obtenido por la distribuidora en la verificación de exactitud del equipo de medición. De acuerdo con dicha información el equipo se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, con un registro de porcentaje promedio de exactitud del 94.75 %. Además, la distribuidora indica un daño en el disco debido a rozamiento con imán, provocando que el medidor no registrara correctamente la energía consumida en la vivienda, lo cual llevó a la distribuidora a presumir que el medidor había sido intervenido por terceras personas.

(...)

Por otra parte, con el fin de corroborar la información proporcionada por la distribuidora respecto a la condición interna del equipo de medición número xxx, el CAU solicitó a la distribuidora el referido medidor; observándose que este fue entregado sin su tapa de vidrio.

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.



Durante la revisión del equipo de medición se observó que el disco presentaba una leve marca de rozamiento, la cual puede estar asociada al desgaste debido al tiempo de uso del medidor; condición que puede afectar el correcto registro del consumo demandado en la vivienda. Tal como se observa en las siguientes fotografías:

Después de realizar un análisis de las condiciones internas del medidor, se establece que no se encontraron indicios relacionados con una alteración de su mecanismo interno, tampoco se observa manipulación del pivote, ni señales de alteraciones en los tornillos de ajuste del equipo de medición.

Con base en el análisis de la evidencia fotográfica remitida y de la verificación de las condiciones internas del medidor, este centro es de la opinión que todas estas pruebas no muestran de forma clara y contundente de una intención por parte del usuario final del suministro de generar una condición irregular que afectara el correcto registro del consumo de energía, la cual le permitiera beneficiarse con un menor registro y posterior facturación de energía demandada en el inmueble.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración interna del equipo de medición n.º xxx; sin embargo, mediante las pruebas remitidas por la empresa distribuidora, se evidenció que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que ha sido reflejada en la gráfica de consumo n.º 1 del presente informe técnico, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía consumida en la vivienda debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del 94.75 % (calculado con base en los métodos para la determinación del registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, autorizados por SIGET), lo cual, puede estar relacionado con la antigüedad y vida útil del medidor.

Ahora bien, debido a que se cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º xxx se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, con un porcentaje de exactitud promedio del 94.75 %, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Facturada por medidor defectuoso según lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario, vigente para el año 2023, donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses. [...]

Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...) La usuaria ha manifestado que la casa ha estado sola desde el año 2022; sin embargo, dicho argumento carece de fundamento, ya que no ha presentado más información que lo sustente. (...)

La función del CAU es la de verificar la condición expuesta por la empresa distribuidora, con el fin de determinar si los argumentos presentados por esta o por la usuaria final son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o no. (...)

(...) las facturas cobradas por la distribuidora reflejan una energía que pudo ser consumida en la vivienda y que fue registrada por el equipo de medición, con esto no podemos descartar que el equipo de medición haya tenido alguna falla de registro.

(...) se ha verificado que debido al problema que presentaba el equipo de medición en su correcto registro de la energía eléctrica, la empresa distribuidora procedió a la sustitución de dicho equipo; por lo tanto, según lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario, vigente para el año 2023, la empresa distribuidora puede cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitido el correcto registro de la energía consumida por el usuario final; en ese sentido, le corresponde a la denunciante pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de dos meses.

(...)



(...) los registros de consumo del nuevo medidor instalado en el suministro muestran un patrón de consumo que podemos considerar como similar al registrado anteriormente, debido a que la desviación de registro del medidor retirado era mínima (3.25 %). Conforme lo anterior, cabe indicar que una vez más se demuestra que la vivienda es utilizada eventualmente.

(...)

Determinación de la energía consumida y no facturada

(...)

A partir de la fecha en que la sociedad EEO corrigió la condición que estaba afectando el buen registro del consumo de energía eléctrica en el suministro objeto de estudio, el período de recuperación de una energía consumida y no facturada, para el presente caso corresponde del 2 de octubre al 1 de diciembre del 2023, dando como resultado 60 días que la empresa distribuidora podrá recuperar en concepto de energía consumida y no facturada por medidor defectuoso, tal y como lo establece el artículo 35 de la normativa antes referida.

En la tabla n.º 1, se muestra el detalle del cálculo de la energía no registrada elaborado con base en los resultados de la prueba de VFM realizada por personal técnico de EEO al equipo de medición antes mencionado.

Fecha Inicio	Fecha Final	Días	Energía registrada en kWh (94.75%)	Energía no registrada en kWh (3.25%)
2/10/2023	17/10/2023	15	0	0
17/10/2023	17/11/2023	31	19	1
17/11/2023	1/12/2023	14	14	0
Total de kWh no facturados				1

Tabla n.º 1. Cálculo de la energía no facturada elaborado por el CAU con base en el porcentaje de desviación de la exactitud del medidor.

El valor y el período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que la sociedad EEO tiene derecho a recuperar en concepto de desperfectos o problemas en el equipo de medición, que para el presente caso corresponde a un total de 1 kWh, equivalente a la cantidad de 25 centavos de dólar de Los Estados Unidos de América (USD 0.25), IVA incluido, como se detalla a continuación:

Energía No Facturada	
Desde	2/10/2023
Hasta	1/12/2023
Días	60
kWh por recuperar	1
Monto por cobrar según cálculo de SIGET, IVA incluido	USD 0.25
Monto Cobrado por EEO, IVA incluido	USD 375.68
Monto cobrado en exceso por EEO, IVA incluido	USD 375.43



Dictamen

"[...]

- a) El CAU de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad EEO no demuestran que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular relacionada con una alteración interna al equipo de medición n.º xxx; por lo tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no se considera procedente.
- b) En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de trescientos setenta y cinco 68/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 375.68) IVA incluido, correspondiente a un consumo de 1,419 kWh que la sociedad EEO ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el NIC xxx, a nombre de xxx.
- c) Sin embargo, el CAU ha establecido que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problema en el equipo de medición, y debe resolverse con base en lo determinado en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2023.
- d) De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO debe cobrar en concepto de energía consumida y no facturada el equivalente a 1 kWh, que corresponde a la cantidad de 25 centavos de dólar de los Estados Unidos de América (USD 0.25) IVA incluido.

"[...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0202-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0124-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintisiete de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el día diez de junio del presente año.

El día diez de junio de este 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, la usuaria 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 dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

“Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitidos el correcto registro de energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. (...)

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al periodo objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0124-CAU-24, expone lo siguiente:

[...]

Después de realizar un análisis de las condiciones internas del medidor, se establece que no se encontraron indicios relacionados con una alteración de su mecanismo interno, tampoco se observa manipulación del pivote, ni señales de alteraciones en los tornillos de ajuste del equipo de medición.

Con base en el análisis de la evidencia fotográfica remitida y de la verificación de las condiciones internas del medidor, este centro es de la opinión que todas estas pruebas no muestran de forma clara y contundente de una intención por parte del usuario final del suministro de generar una condición irregular que afectara el correcto registro del consumo de energía, la cual le permitiera beneficiarse con un menor registro y posterior facturación de energía demandada en el inmueble.

Dentro de ese contexto, las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO no indican que en el suministro en referencia haya existido una condición irregular relacionada con la alteración interna del equipo de medición n.º xxx; sin embargo, mediante las pruebas remitidas por la empresa distribuidora, se evidenció que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que ha sido reflejada en la gráfica de consumo n.º 1 del presente informe técnico, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía consumida en la vivienda debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución con un registro de porcentaje promedio del 94.75 % (calculado con base en los métodos para la determinación del registro de porcentaje promedio, según la Norma ANSI C12.1-2001, autorizados por SIGET), lo cual, puede estar relacionado con la antigüedad y vida útil del medidor.

Ahora bien, debido a que se cuenta con las evidencias de que el equipo de medición n.º xxx se encontraba funcionando fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, con un porcentaje de exactitud promedio del 94.75 %, el CAU considera que en este caso en particular, la empresa distribuidora tiene derecho a recuperar la Energía Consumida y No Facturada por medidor defectuoso según lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario, vigente para el año 2023, donde se menciona que en caso de existir algún problema con el buen funcionamiento de un equipo de medición, como es el caso en cuestión, el usuario debe de pagar el importe de la energía no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses.

[...]"

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...) La usuaria ha manifestado que la casa ha estado sola desde el año 2022; sin embargo, dicho argumento carece de fundamento, ya que no ha presentado más información que lo sustente. (...)



La función del CAU es la de verificar la condición expuesta por la empresa distribuidora, con el fin de determinar si los argumentos presentados por esta o por la usuaria final son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o no. (...)

(...) las facturas cobradas por la distribuidora reflejan una energía que pudo ser consumida en la vivienda y que fue registrada por el equipo de medición, con esto no podemos descartar que el equipo de medición haya tenido alguna falla de registro.

(...)

(...) los registros de consumo del nuevo medidor instalado en el suministro muestran un patrón de consumo que podemos considerar como similar al registrado anteriormente, debido a que la desviación de registro del medidor retirado era mínima (3.25 %). Conforme lo anterior, cabe indicar que una vez más se demuestra que la vivienda es utilizada eventualmente.

(...)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición n.º xxx que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un desperfecto en el equipo de medición, lo cual habilita a la distribuidora realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2023.

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

- El porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.º xxx equivalente al 3.25 %.
- El período de recuperación de la energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el dos de octubre al uno de diciembre del dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.25) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, en aplicación al artículo 35 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 distribuidora 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 a la usuaria, 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 un desperfecto en el equipo de medición y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada correctamente.
- 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 en el suministro 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 existencia de problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el 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 a la usuaria 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.

3. CONCLUSIÓN

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.



Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0124-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó que el equipo de medición presentó problemas de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.25) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora aplicable 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-0124-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida al usuario, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 375.68) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de 25/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.25) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por problemas en la medición, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables 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-0124-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente