



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0500-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día cinco de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintitrés de enero de este año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CINCO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,878.26) 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-0110-2024-CAU de fecha ocho de febrero 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 diecinueve de febrero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de marzo del mismo año.

El día cuatro de marzo 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-0166-CAU-24 de fecha cinco de marzo 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-0238-2024-CAU de fecha veinte 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.

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 uno de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El día quince de abril de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veintinueve de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0134-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 el 28 de agosto de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración interna del equipo de medición; condición que, según la empresa distribuidora, impidió el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

- En la siguiente fotografía provista por la distribuidora se muestra la condición en que se encontraba el equipo de medición # xxx al momento de la inspección técnica realizada por la sociedad EEO. También, se muestra la ubicación del equipo de medición instalado en la fachada del inmueble de la denunciante.
- En la fotografía n.º 4 la distribuidora muestra la alteración del sello de la caja de policarbonato y de la tapa terminal del medidor, acción realizada por personas ajenas a la distribuidora. Como se puede observar en el primer caso, los 4 dígitos impresos en el círculo color Cian (xxx) no coincide con los últimos cuatro dígitos del número del sello con código xxx. De la misma manera, en la fotografía # 5 se observa que el sello de tapa de terminales número xxx del equipo de medición no coincide con lo impreso en el círculo (xxx). Cabe indicar que, un sello que no haya sido alterado, ambas series de números son iguales.

Además, se muestra en la fotografía n.º 6 otra condición anormal encontrada por la distribuidora, consiste en exceso de pegamento en contorno de la tapa del medidor.

En las fotografías anteriores se muestran condiciones anormales; en donde se observan dos sellos alterados y exceso de pegamento en la tapa del medidor, lo cual llevó a la distribuidora a presumir que el medidor había sido intervenido por terceras personas. En estas imágenes se muestran condiciones anormales del equipo de medición que ocasionaron que la distribuidora procediera a retirar el equipo para ser revisado en su laboratorio y descartar una alteración interna.

- También indica la distribuidora que se les permitió ingresar a la vivienda para tomar evidencia de los equipos eléctricos utilizados en el inmueble y de esta manera elaborar un censo de carga para establecer un parámetro de la energía a recuperar (...)

Es importante destacar, que los equipos eléctricos mostrados en la fotografía anterior son similares con los encontrados por el personal del CAU en la inspección in situ.



- En fecha 31 de agosto de 2023 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # xxx, resultando que este registraba el consumo demandado en la vivienda con un promedio de exactitud del 25.10 %, incumpliendo con lo establecido en la normativa. Sin embargo, al abrirlo encontró la señal de corriente de L2 cortada y puente entre los bornes de entrada y salida de la línea "L1", ocasionando que no se registrara la totalidad de la energía demandada en el inmueble. Tal como se muestra en las fotografías siguientes.

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 intervenido internamente por personas ajenas a la distribuidora, afectando el correcto registro del consumo demandado en la vivienda. Tal como se observa en las siguientes fotografías:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 28 de agosto de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n.º 0087), se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración interna en el equipo de medición. 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 de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. [...]

Argumentos de la usuaria

(...) En su reclamo la denunciante manifestó su inconformidad respecto al cobro realizado por la distribuidora argumentando lo siguiente:

"" (...) Necesito que me ayuden porque no estoy de acuerdo con el cobro que me hacen es un monto muy elevado y el contador es nuevo y cobran 6 meses anteriormente no estaba habitada la casa yo la adquirí (sic) en agosto de 2023, luego me están cobrando interés mas (sic) la multa y consumo y ya es mucho por todo es una cantidad de seis mil dólares. (...) ""

Análisis del CAU:

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 denunciante son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o no.

En relación con el comentario de la señora de Flores que la casa no estaba habitada antes de realizar la compra del inmueble el 30 de agosto del 2023 no es congruente, ya que de acuerdo con la gráfica n.º 1 el suministro ha presentado consumos mensuales antes de dicha fecha; además, de la información obtenida sobre el caso se puede observar que antes de la fecha indicada por la usuaria, la distribuidora encontró instalados dentro de la vivienda una cantidad y tipo de equipos eléctricos similares con los verificados por el personal del CAU durante su visita. Se consultó con la señora xxx quién manifestó que aproximadamente dos meses antes tuvo el acceso a la vivienda para realizar remodelaciones e instalar los equipos de aire acondicionado, pero no hacía uso del servicio. Respecto a ello, la usuaria no presentó más información que respaldara sus argumentos.

Cabe aclarar que el referido cobro no constituye una multa, dicho cobro está relacionado con el hallazgo de una irregularidad en el suministro utilizado actualmente por la denunciante. La normativa establece que la distribuidora puede recuperar la energía que fue consumida y no registrada por una condición irregular retroactivamente hasta seis meses. También, en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, establece que la distribuidora puede cobrar intereses por montos no cobrados en su debido momento.

En este caso la distribuidora considera que hubo un consumo de energía eléctrica que no se registró en su debido momento por el equipo de medición, motivo por el que generó el referido cobro, el cual es analizado por el CAU en el presente informe técnico.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado argumentos técnicos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el NIC xxx vinculado con la señora xxx. (...)

Determinación 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:



- El registro histórico de consumo no será considerado para el recálculo de la ENR, ya que al verificar los registros de consumo en la gráfica n. ° 1 no se observan valores representativos de la carga demandada por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble, antes o después de la normalización del suministro, estos no se relacionan con la carga real instalada en el inmueble.
- Por otra parte, el método del porcentaje de desviación obtenido a través de la verificación del funcionamiento del equipo de medición, el cual estaba fuera del límite permitido según la Metodología para el Control de Equipos de Medición emitido por SIGET contenido en el Anexo E del acuerdo 192-E-2004, no es recomendable utilizar ya que el medidor presentó una alteración en las dos fases; además, no se tiene certeza si la carga estaba equilibrada en ambas fases.
- En el Procedimiento Para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro del usuario final, en el literal i) del artículo 5.2 establece que, en caso de que no se pueda aplicar otro método de los contemplados en dicho acuerdo, el cálculo se realizará con base en el valor del censo de carga como lo efectuó la distribuidora. Sin embargo, el valor del censo elaborado por la sociedad EEO presenta inconsistencias, con relación a la potencia y las horas de uso de los equipos utilizados en el inmueble y verificados por el CAU.
- Se utilizará el método de censo de carga considerado en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, de los equipos eléctricos verificados por la distribuidora y detallados en la tabla n. ° 1, por un valor de 1,443 kWh mensuales.
- Conforme la información analizada, la empresa distribuidora ha demostrado que la vivienda fue utilizada antes de la fecha de compra de la vivienda a favor de la señora xxx. Además, la usuaria no presentó evidencias que marcaran un parámetro desde cuando se comenzó a utilizar la vivienda; por tanto, el periodo a recuperar será el establecido en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el N.° 283-E-2011.
- Por consiguiente, el periodo retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 1 de marzo al 28 de agosto de 2023, fecha en la que se corrigió la irregularidad.

Con base en los parámetros antes mencionados y los criterios utilizados por el CAU de acuerdo con la normativa vigente, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 7,453 kWh, equivalente a la cantidad de dos mil veinte 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,020.80) IVA incluido (...)

Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina, con base al análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la alteración de los elementos internos del equipo de medición, acción realizada con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; y por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar en concepto de una 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 20,335 kWh equivalentes a cinco mil quinientos treinta y nueve 46/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 5,539.46) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR, más la cantidad de trescientos treinta y ocho 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 338.80) 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 dos mil veinte 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,020.80) IVA incluido, equivalente a 7,453 kWh, más la cantidad de sesenta y cinco 19/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 65.19) 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) En vista que la señora xxx firmó un plan de pago con la distribuidora por 4 cuotas por los montos inicialmente facturados habiendo cancelado únicamente una cuota por un valor de \$ 1,500.00; en este caso la sociedad EEO le corresponde cobrar la diferencia del monto determinado por el CAU. El cual asciende al monto de quinientos veinte 80/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 520.80) IVA incluido, más los intereses establecidos por el CAU e indicados en el literal anterior, tal y como se indica en el artículo



34 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0238-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0134-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 tres de junio de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día diecinueve del mismo mes y 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, 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 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 periodo 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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0134-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 el 28 de agosto de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración interna del equipo de medición; condición que, según la empresa distribuidora, impidió el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis (...)

En las fotografías anteriores se muestran condiciones anormales; en donde se observan dos sellos alterados y exceso de pegamento en la tapa del medidor, lo cual llevó a la distribuidora a presumir que el medidor había sido intervenido por terceras personas. En estas imágenes se muestran condiciones anormales del equipo de medición que ocasionaron que la distribuidora procediera a retirar el equipo para ser revisado en su laboratorio y descartar una alteración interna.(...)

En fecha 31 de agosto de 2023 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # xxx, resultando que este registraba el consumo demandado en la vivienda con un promedio de exactitud del 25.10 %, incumpliendo con lo establecido en la normativa. Sin embargo, al abrirlo encontró la señal de corriente de L2 cortada y puente entre los bornes de entrada y salida de la línea “L1”, ocasionando que no se registrara la totalidad de la energía demandada en el inmueble. (...)

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 intervenido internamente por personas ajenas a la distribuidora, afectando el correcto registro del consumo demandado en la vivienda. (...)



De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 28 de agosto de 2023 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n.º 0087), se determina con base en la evidencia presentada por las partes, que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una alteración interna en el equipo de medición. 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 de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023. [...]"

En cuanto a los argumentos de la señora xxx el CAU indicó lo siguiente:

(...) 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 denunciante son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o no.

En relación con el comentario de la señora xxx que la casa no estaba habitada antes de realizar la compra del inmueble el 30 de agosto del 2023 no es congruente, ya que de acuerdo con la gráfica n.º 1 el suministro ha presentado consumos mensuales antes de dicha fecha; además, de la información obtenida sobre el caso se puede observar que antes de la fecha indicada por la usuaria, la distribuidora encontró instalados dentro de la vivienda una cantidad y tipo de equipos eléctricos similares con los verificados por el personal del CAU durante su visita. Se consultó con la señora de Flores quién manifestó que aproximadamente dos meses antes tuvo el acceso a la vivienda para realizar remodelaciones e instalar los equipos de aire acondicionado, pero no hacía uso del servicio. Respecto a ello, la usuaria no presentó más información que respaldara sus argumentos.

Cabe aclarar que el referido cobro no constituye una multa, dicho cobro está relacionado con el hallazgo de una irregularidad en el suministro utilizado actualmente por la denunciante. La normativa establece que la distribuidora puede recuperar la energía que fue consumida y no registrada por una condición irregular retroactivamente hasta seis meses. También, en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, establece que la distribuidora puede cobrar intereses por montos no cobrados en su debido momento.

En este caso la distribuidora considera que hubo un consumo de energía eléctrica que no se registró en su debido momento por el equipo de medición, motivo por el que generó el referido cobro, el cual es analizado por el CAU en el presente informe técnico.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que no se han aportado argumentos técnicos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por la sociedad EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro identificado con el NIC xxx vinculado con la señora xxx. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0134-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º xxx consistente en un puente eléctrico entre las bornas de la fuente y la carga de la línea 1 y la desconexión de la línea 2 de la pista de señal, generando que no se registrara correctamente la energía eléctrica consumida en el inmueble.

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

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga equivalente a un promedio mensual de 3,590 kWh, porque los valores asignados a los equipos presentan inconsistencias respecto a la potencia y las horas de uso asignadas.

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 1,443 kWh.



- El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del uno de marzo al veintiocho de agosto del dos mil veintitrés.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de DOS MIL VEINTE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,020.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y SESENTA Y CINCO 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.19) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

En vista que la señora xxx canceló una parte del monto cobrado inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar a la usuaria la cantidad de QUINIENTOS VEINTE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 520.80) IVA incluido, más los respectivos 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 usuaria, 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 una condición irregular 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 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 la usuaria 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 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.

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, la usuaria 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-0134-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición N.º xxx, la cual permitió el consumo de energía eléctrica que no era registrada.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de DOS MIL VEINTE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,020.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y SESENTA Y CINCO 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.19) 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 que la señora xxx canceló una parte del monto cobrado inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar a la usuaria la cantidad de QUINIENTOS VEINTE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 520.80) IVA incluido, más los respectivos intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

4. RECURSOS

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

POR TANTO, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0134-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 la alteración interna del equipo de medición N.º xxx a través de la cual se consumió energía eléctrica que no era registrada.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar las cantidades de DOS MIL VEINTE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,020.80) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y SESENTA Y CINCO 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 65.19) 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 que la señora xxx canceló una parte del monto cobrado inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar a la usuaria la cantidad de QUINIENTOS VEINTE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 520.80) IVA incluido, más los respectivos intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente