



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0558-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintinueve de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintiuno de febrero 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 DOS MIL CUARENTA Y NUEVE 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,049.68) 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-0206-2024-CAU de fecha once de marzo 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 catorce de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de abril del mismo año.

El día cuatro de abril 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-0218-CAU-24 de fecha ocho de abril 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-0333-2024-CAU de fecha treinta de abril 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 la usuaria y a la distribuidora los días seis y ocho de mayo de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días cuatro y seis de junio del mismo año.

El día veinticinco de junio 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 dos de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0167-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

xxx

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 12 de febrero de 2024, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

Como parte de la investigación del caso, mediante el acuerdo N.º E-0206-2024-CAU, emitido en fecha 11 de marzo de 2024, SIGET solicitó a la empresa distribuidora el equipo de medición n.º xxx vinculado con la irregularidad bajo análisis, con el objetivo de verificar y ampliar la información proporcionada por la distribuidora a través del acuerdo antes citado.

El 5 de abril de 2024 se tuvo a la vista el referido equipo de medición y los sellos de este relacionados en el informe técnico de la distribuidora, constatando que estos presentaban alteraciones.

Al interior del medidor se observó que este presentaba alteración, consistente en la anulación del paso de corriente de la fase "B" del toroide (transformador de corriente) y un puente interno entre entrada y salida de la fase "B", con la finalidad de impedir el registro total de la energía consumida en el suministro de la denunciante.

A continuación, se presentan la fotografía capturada por el personal del CAU relacionada con la referida irregularidad.

xxx

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 12 de febrero de 2024 se determina, con base en dicha evidencia, 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 del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024. [...]

Argumentos de la usuaria

(...) Como se indicó previamente, la denunciante presentó un escrito en fecha 21 de febrero de 2024, con el fin de justificar su inconformidad referente al cobro facturado por la distribuidora EEO.



Sintetizando los argumentos presentados por la usuaria, se exponen el siguiente punto:

- a) No está de acuerdo con la multa interpuesta por parte de EEO
- b) Ella es quien solicitó que personal de EEO llegara a reubicar el equipo de medición.
- c) No está de acuerdo en cancelar la ENR por una supuesta condición irregular encontrada en el suministro con NIC xxx.

Análisis del CAU:

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

El monto facturado por EEO no es una multa como lo menciona en el escrito la señora xxx, sino es un monto cobrado en concepto de energía consumida y no registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales establecida en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario vigente para el año 2024.

En ese sentido, la labor del CAU en su investigación tiene como propósito el analizar las pruebas presentadas por ambas partes, para poder determinar sobre la existencia o no de un incumplimiento al contrato de suministro, tal establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2024.

Respecto a lo manifestado por la señora xxx relacionado al hecho que fue ella quien solicitó que personal de EEO visitara su suministro para reubicar el equipo de medición, es preciso indicar que, la denunciante no presentó ninguna documentación que respalde dicha aseveración. Así mismo, la distribuidora no tiene registro de alguna gestión realizada por la denunciante relacionado a una reubicación del medidor.

Con respecto al hecho que no está de acuerdo de cancelar el monto cobrado por EEO en concepto de una energía consumida y no registrada debido a una condición irregular es preciso indicar lo siguiente:

El CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora EEO; en ese sentido, a través del análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes, el CAU ha determinado que existió una condición irregular en el suministro de la denunciante, debido a la anulación del paso de la señal de corriente de la fase "B" del transformador de corriente, y un puente entre entrada y salida de la misma fase; tal y como se determinó en el ítem 5.2.3 de este informe, y, a consecuencia, un cobro por una energía no registrada en la vivienda, por lo que el registro de consumo mensual en la vivienda de la señora xxx se vio afectado por dicha condición.

Bajo el contexto anterior, la empresa EEO tiene derecho a recuperar una cantidad de energía no registrada, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico; 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 2024. No obstante, la señora xxx ha hecho uso de su derecho de interponer un reclamo ante esta superintendencia. Por lo que el CAU realizará el análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la energía no registrada, así como el monto en dinero en el ítem 5.2.5 de este informe. (...)

Determinación de la energía consumida y no registrada:

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

- Con base en la inspección in situ que realizó el CAU en el inmueble, es preciso indicar lo siguiente:
 - i. No hay más equipos eléctricos utilizados en el inmueble de la denunciante, que los detallados en el censo de carga que realizó el CAU mostrado en la tabla n.º 1. Sin embargo, el consumo de estos no se ve reflejado en el periodo de recuperación establecido por EEO.
 - ii. El historial de consumos posteriores a la normalización del suministro, tampoco reflejan el consumo total de los equipos eléctricos estimados en el censo de carga por el personal técnico del CAU; es decir posterior a la normalización de la condición irregular no hay mayor variación en el consumo de energía en el suministro. El comportamiento de consumo antes descrito, a experiencia del CAU, suele ser común en estos casos, y en la mayoría de las ocasiones se debe a un cambio en el patrón de consumo de energía eléctrica implementado por el usuario cuando en el suministro se comienza a registrar la totalidad de la energía demandada, y así justificar la no existencia de una condición irregular en su suministro.



- iii. Las cargas de mayor demanda de energía en la vivienda de la denunciante son los tres equipos de aire acondicionado, los cuales representan un consumo estimado mensual de 898 kWh del total de 1,008 kWh/mes considerado según censo de carga que realizó el CAU (ver tabla n.º 1), los 110 kWh restantes corresponden a las cargas de menor consumo.
- iv. Los consumos posteriores a la normalización del servicio en fecha 12 de febrero de 2024, representan el consumo estimado de las cargas de menor demanda de la vivienda (110 kWh) más un consumo moderado de los equipos de aire acondicionado; es decir, queda evidenciado que el cambio en el patrón de consumo después de corregida la condición irregular en el inmueble, está relacionado con el hecho de un uso moderado de los equipos antes citados.

Por lo anterior, los registros de consumos posteriores a la normalización del suministro no son confiables para ser utilizados para el cálculo de la ENR.

- Por otra parte, cabe destacar que al verificar las corrientes registradas por el personal técnico de EEO, fotografía n.º 5, se observan que están desbalanceadas, es decir nos permite concluir que las cargas utilizadas en el suministro no se encuentran distribuidas de una forma equitativa en ambas fases de este. Y, por tanto, no es confiable utilizar el método de porcentaje de desviación de la exactitud de medidor establecido en el literal f) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.
- El artículo 5.2, literal i), del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, define que en caso de no ser satisfactorios los otros métodos descritos en el referido procedimiento, el importe de la energía no registrada podrá ser calculado con base en el censo de carga instalada, el cual, deberá representar una estimación aproximada del consumo real del suministro, obteniendo con ello valores de consumo fiables, por lo que se establece que para el presente caso es el más representativo de la condición. Además, la información presentada por la empresa distribuidora no fundamenta que se tome como válido otro método distinto al censo de carga para establecer el cálculo de la ENR.
- Por lo tanto, con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, es recomendable emplear el método de censo de carga instalada establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011. De tal manera que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado por el CAU que fue de 1,008 kWh, mostrado en la tabla n.º 1.
- El periodo retroactivo de recuperación corresponde a 180 días, comprendidos entre el 16 de agosto del año 2023 hasta el 12 de febrero de 2024.

Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 3,628 kWh, equivalente a la cantidad de novecientos sesenta y cuatro 02/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 964.02) IVA incluido (...)

Dictamen:

[...]

- a) Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la alteración interna del equipo de medición, consistente en la eliminación de la señal de corriente de la fase "B" del toroide y un puente entre entrada y salida de la misma fase; con la finalidad de evitar el registro de la corriente circulando por dicha fase, afectando el valor de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de mil novecientos veintiséis 27/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,926.27) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los ciento veintitrés 41/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 123.41) 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 consumida y no registrada asciende a la cantidad de novecientos sesenta y cuatro 02/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 964.02) IVA incluido, correspondiente a 3,628 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de veintisiete 83/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 27.83) en concepto de



intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2024 [...]”

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0333-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0167-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 la distribuidora y a la usuaria los días tres y cinco de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días diecisiete y diecinueve del mismo mes y año.

El día dieciséis de julio 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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete

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-0167-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 12 de febrero de 2024, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis. (...)

Al interior del medidor se observó que este presentaba alteración, consistente en la anulación del paso de corriente de la fase “B” del toroide (transformador de corriente) y un puente interno entre entrada y salida de la fase “B”, con la finalidad de impedir el registro total de la energía consumida en el suministro de la denunciante. (...)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 12 de febrero de 2024 se determina, con base en dicha evidencia, 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 del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024. [...]

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

(...) Sintetizando los argumentos presentados por la usuaria, se exponen el siguiente punto:

- a) No está de acuerdo con la multa interpuesta por parte de EEO.
- b) Ella es quien solicitó que personal de EEO llegara a reubicar el equipo de medición.



- c) No está de acuerdo en cancelar la ENR por una supuesta condición irregular encontrada en el suministro con NIC xxx.

Análisis del CAU:

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

El monto facturado por EEO no es una multa como lo menciona en el escrito la xxx, sino es un monto cobrado en concepto de energía consumida y no registrada por incumplimiento de las condiciones contractuales establecida en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del pliego tarifario vigente para el año 2024.

En ese sentido, la labor del CAU en su investigación tiene como propósito el analizar las pruebas presentadas por ambas partes, para poder determinar sobre la existencia o no de un incumplimiento al contrato de suministro, tal establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2024.

Respecto a lo manifestado por la xxx relacionado al hecho que fue ella quien solicitó que personal de EEO visitara su suministro para reubicar el equipo de medición, es preciso indicar que, la denunciante no presentó ninguna documentación que respalde dicha aseveración. Así mismo, la distribuidora no tiene registro de alguna gestión realizada por la denunciante relacionado a una reubicación del medidor.

Con respecto al hecho que no está de acuerdo de cancelar el monto cobrado por EEO en concepto de una energía consumida y no registrada debido a una condición irregular es preciso indicar lo siguiente:

El CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la procedencia o no del cobro efectuado por la distribuidora EEO; en ese sentido, a través del análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes, el CAU ha determinado que existió una condición irregular en el suministro de la denunciante, debido a la anulación del paso de la señal de corriente de la fase "B" del transformador de corriente, y un puente entre entrada y salida de la misma fase; tal y como se determinó en el ítem 5.2.3 de este informe, y, a consecuencia, un cobro por una energía no registrada en la vivienda, por lo que el registro de consumo mensual en la vivienda de la señora xxx se vio afectado por dicha condición.

Bajo el contexto anterior, la empresa EEO tiene derecho a recuperar una cantidad de energía no registrada, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico; 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 2024. No obstante, la xxx ha hecho uso de su derecho de interponer un reclamo ante esta superintendencia. Por lo que el CAU realizará el análisis referente al método utilizado por EEO para el cálculo de la energía no registrada, así como el monto en dinero en el ítem 5.2.5 de este informe. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0167-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º xxx consistente en la eliminación de la señal de corriente de la fase "B" del toroide y un puente entre la entrada y salida de esa fase, 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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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, debido a que no justifica técnicamente el promedio mensual de 1,612 kWh al no presentar los datos de placa de los equipos eléctricos, por lo cual no se corroboran las horas de uso y la potencia asignada a los equipos que fueron utilizados para realizar el censo.

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 1,008 kWh.



- El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del dieciséis de agosto de dos mil veintitrés al doce de febrero de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 964.02) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y VEINTISIETE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 27.83) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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-0167-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 NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 964.02) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y VEINTISIETE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 27.83) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

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-0167-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 NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 964.02) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y VEINTISIETE 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 27.83) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0167-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