



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0564-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día treinta y uno de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día uno de febrero del presente año, el señor xxx, usuario 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 DOS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,365.01) IVA e intereses incluidos, 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-0125-2024-CAU, de fecha catorce de febrero 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 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 de este año.

El día uno de marzo del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0160-CAU-24, de fecha cuatro 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-0222-2024-CAU, de fecha catorce de marzo del presente 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 veinte de marzo de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinticuatro de abril del presente año.

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

El día veinticuatro de abril del presente año, el señor xxx, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

"[...] el día 18 diciembre de 2023, personal de EEO, se apersonó junto con agentes de la Policía Nacional Civil a una residencia de la que tengo el 50% de propiedad (pero en la que no resido) ubicada en xxx, (...) El día de la inspección, en la propiedad se encontraba el cuidadero señor xxx, a quien el personal de la EEO le manifestó que debían de ingresar al inmueble a realizar una inspección de sistema eléctrico y que en caso de que se les negara el acceso iban a proceder a desconectar el servicio de energía eléctrica. Por dicha razón, el señor xxx se contactó conmigo vía telefónica, y me puso al teléfono a uno de los inspectores, quien verbalmente me manifestó que habían encontrado irregularidades en las conexiones eléctrica y que por esa razón en ese momento iban a desconectar el servicio de energía eléctrica, a lo cual le respondí que el pago del servicio estaba al día y que no había una justa causa para desconectarlo (...) desde noviembre de 2022 cuando se dio el traspaso del 50% de la propiedad a mi nombre, he efectuado los pagos de consumo en forma puntual, aun cuando no he vivido en dicha residencia, (...) debían de seguir el debido proceso y notificar a sus herederos sobre las supuestas irregularidades y dar audiencia y oportunidad de presentar las pruebas pertinentes a estos últimos Por otra parte, les pedí que si podían hacer una nueva conexión a mi nombre ahora que yo tengo el 50 % de dicha propiedad, a lo que me respondieron que NO era posible porque el servicio ya había sido solicitado por mi hermano y que estaba instalado en el referido inmueble, sin darme más opciones más que la desconectar el servicio, lo cual podría traer un grave perjuicio ya que los electrodomésticos se que podía dañar. En ese sentido, me vi obligado a cancelar las referidas cantidades cobradas ilegalmente con mi tarjeta de crédito (Anexo estado de cuenta de la misma) y que hasta esta fecha no he podido cancelar al banco y me continúan cargando intereses. Es importante destacar que a la fecha tampoco se ha justificado de donde proviene el cálculo de esa cantidad, ni evidencias de las supuestas irregularidades encontradas, (...)

Por todo lo anterior, atentamente PIDO a esta Superintendencia que:

- Declare ilegal la actuación de EEO
- Ordene a EEO la devolución de las cantidades canceladas en concepto de "facturas pendientes de pago" así como los intereses de la tarjeta de crédito con la que efectué el pago del cobro indebido.
- Ordene a EEO que me permita iniciar el proceso para solicitar el servicio a mi nombre
- Me admita la prueba documental que remito vía correo electrónico arriba detallada [...]

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0130-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:

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de



una presunta condición irregular que, a criterio de la empresa distribuidora, afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.º xxx

En la secuencia fotográfica, se muestra una línea conectada en las dos fases de la acometida de la empresa EEO, generando una acometida adicional y que no entra en el equipo de medición, por lo que la energía que circulaba por la referida línea no era registrada por el medidor.

El personal técnico procedió a registrar la energía que circulaba por la línea directa, y a su vez verificó que esta línea ingresaba por el tubo de la base que sostenía la luminaria y continuaba por un orificio del poste de alumbrado, bajando hasta una caja de registro; a continuación, se comprueba dicha condición.

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

- El 18 de noviembre del 2023, personal técnico de la distribuidora detectó la existencia de una línea directa con nivel de tensión a 240 voltios, conectada en la acometida de la distribuidora EEO, en las fotografías anteriores se ha indicado la ubicación de la referida línea, la cual estaba oculta en el poste de alumbrado público, bajando hacia un pozo de registro y continuando hacia el interior de la vivienda.
- Asimismo, midieron la intensidad de corriente que circulaba en dicha línea en dos puntos del trayecto, tal como se comprueba en la fotografía # 9.
- Cabe señalar que los técnicos de la distribuidora no determinaron específicamente que equipos estaban siendo alimentados por la línea directa; sin embargo, se destaca el hecho que posterior a la normalización del suministro, los consumos reflejaron un notable ascenso, tal como se mostró en la gráfica n.º 1. En ese sentido, se comprueba que el equipo de medición no estaba registrando el total de la energía demandada en el suministro eléctrico.

(...)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023.

[...]

Análisis del argumento presentado por el usuario

(...)

- **Declare ilegal la actuación de EEO.**

(...) en fecha 18 de noviembre de 2023 el personal técnico de la sociedad EEO, bajo la orden de servicio n.º xxx, ejecutó una inspección técnica con la finalidad de verificar las condiciones del suministro eléctrico, dentro de lo cual se ampararon en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023 y a consecuencia, se derivó al Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final; en ese sentido, la empresa EEO no ha actuado de forma ilegal, ya que tiene respaldo técnico y jurídico de las acciones realizadas con el fin de recuperar una cantidad de energía consumida en el inmueble pero que no fue facturada debido a la condición irregular comprobada en el suministro asociado al NIC xxx.

Por otra parte, con base en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023, y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, la empresa distribuidora realizó el cobro por la cantidad de \$ 2,225.32 en concepto de una energía no registrada, dicha cantidad generó los intereses de \$ 139.69; asimismo, en el artículo 20, literal c) y e) de los referidos términos y condiciones indica que el personal técnico de la empresa distribuidora tiene las facultades de suspender el servicio eléctrico como consecuencia de un incumplimiento contractual.



- **Ordene a EEO la devolución de las cantidades canceladas en concepto de "facturas pendientes de pago" así como los intereses de la tarjeta de crédito con la que efectuó el pago de cobro indebido.**

(...) el CAU verificará el cálculo de la energía no registrada y determinará la cantidad de energía que tiene derecho a recuperar la empresa EEO; en ese sentido, de existir una rectificación del cobro por la cantidad de \$2,225.32 más los intereses de \$139.69, se reintegrará la cantidad cancelada en exceso, con sus respectivos intereses, tal como lo indica el artículo 36 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023.

Aunado a lo anterior, cabe señalar que lo detallado en el recibo del mes de diciembre de 2023, en el que indica "facturas pendientes de pago" están inmersos el monto de la ENR e intereses generados más el consumo del referido mes; por lo que los primeros, están relacionados a la condición irregular comprobada y que consistió en una línea directa conectada en la acometida de la empresa EEO, con la finalidad de que el equipo de medición no registrara el total de la energía demandada en el suministro eléctrico.

- **Ordene a EEO que me permita iniciar el proceso para solicitar el servicio a mi nombre.**

(...) el CAU no ha tenido a la vista un expediente de solicitud de servicio nuevo por parte del señor xxx y que esté vinculado con la negación del servicio solicitado; en ese sentido, puede presentar la solicitud de nuevo servicio en la oficina comercial de la empresa distribuidora EEO con la documentación respectiva que lo acredita como propietario de una parte de inmueble.

- **Me admita la prueba documental que remito vía correo electrónico arriba detallada**

(...) el CAU ha revisado y analizado dichas pruebas (en anexos se muestran los documentos adjuntos), por lo que ha valorado en el sentido que abone a la investigación del caso y así a la determinación de la existencia de una condición irregular en el suministro eléctrico.

Por tanto, con base en los argumentos planteados por el usuario, el CAU concluye que no ha aportado pruebas que lo desvinculen con la existencia de la condición irregular detectada en el suministro eléctrico.

(...)

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) 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 fundamental del resultado final de la investigación.

Bajo el contexto anterior, a partir de la información a la que se ha tenido acceso en la presente investigación, se plantean las siguientes valoraciones con respecto al método a utilizar por el CAU para el cálculo de la ENR:

(...)

- Por tanto, el CAU procederá a efectuar la rectificación del cálculo presentado por la distribuidora tomando en consideración las observaciones antes mencionadas, de tal manera que se utilizará el valor del censo de cargas por 1,155 kWh/mes, tal como se presentó en la tabla n.º 1.
- Respecto al período retroactivo de recuperación, corresponde a 180 días aplicados al período comprendido entre 22 de mayo hasta el 18 de noviembre de 2023.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 6,255 kWh, equivalente a la cantidad de mil seiscientos setenta y dos 81/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,672.81) IVA incluido, (...)

Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina, con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la instalación de una línea directa para un nivel de tensión a 240 voltios conectada en la acometida de la empresa distribuidora, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía 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 8,256 kWh, equivalentes a dos mil doscientos veinticinco 32/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,225.32) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de ENR, así como los ciento treinta y nueve 69/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 139.69) establecidos en concepto de intereses, deben de rectificarse.
- c) Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de mil seiscientos setenta y dos 81/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,672.81) IVA incluido, equivalentes a 6,255 kWh. Más la cantidad de cincuenta 02/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 50.02) 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, el señor xxx canceló el monto total inicialmente facturado en fecha 22 de diciembre de 2024, la sociedad EEO deberá reintegrarle la cantidad de seiscientos cuarenta y dos 18/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 642.18) IVA incluido, cobrados en exceso, más la cantidad de treinta y cuatro 15/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 34.15), en concepto de intereses, 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-0222-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0130-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 veintinueve de mayo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día doce de junio de este 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.

El día veintisiete de junio de este año, el señor xxx remitió un escrito solicitando se le aclare sí existe una resolución final del caso.

El día quince de julio del presente año, el CAU indicó al usuario que el caso estaba siendo analizado conforme al marco regulatorio.

B. SENTENCIA

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

1. MARCO LEGAL

1.A. Ley de Creación de la SIGET

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.



1.B. Ley General de Electricidad

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

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

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

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

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

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

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

1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

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

2. ANÁLISIS

2.1. Análisis Técnico

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

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



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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0130-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que, a criterio de la empresa distribuidora, afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n.º xxx

(...)

En la secuencia fotográfica, se muestra una línea conectada en las dos fases de la acometida de la empresa EEO, generando una acometida adicional y que no entra en el equipo de medición, por lo que la energía que circulaba por la referida línea no era registrada por el medidor.

El personal técnico procedió a registrar la energía que circulaba por la línea directa, y a su vez verificó que esta línea ingresaba por el tubo de la base que sostenía la luminaria y continuaba por un orificio del poste de alumbrado, bajando hasta una caja de registro; a continuación, se comprueba dicha condición.

(...)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023.

[...]”

Respecto al argumento del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(...) que no ha aportado pruebas que lo desvinculen con la existencia de la condición irregular detectada en el suministro eléctrico. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0130-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

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

2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo promedio mensual de 1,489 kWh, debido a que no justificó el criterio para establecer los valores de potencia de los equipos y las horas de uso diario.

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 1,155 kWh.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del veintidós de mayo al dieciocho de noviembre del año dos mil veintitrés.



Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,672.81) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCUENTA 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.02) 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 el señor xxx canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 642.18) IVA incluido, y el monto de TREINTA Y CUATRO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.15) en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

2.1.3. Respetto de los argumentos planteados por el usuario

- Sobre el ingreso del personal de la distribuidora al inmueble

Debe indicarse que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

(...) 4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. (...)

Asimismo, las inspecciones técnicas de la distribuidora al suministro se encuentran reguladas en el artículo 13 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad EEO, S.A. de C.V. para el año dos mil veintitrés, estableciendo lo siguiente:

[...] El Distribuidor podrá efectuar inspecciones del equipo de medición en días y horas hábiles, que comprenden de lunes a sábado entre las 7:30 y 19:00 horas, excepto para suministros cuya actividad económica sea nocturna, en cuyo caso el personal del Distribuidor podrá ingresar en dicho horario. Para estos efectos, el usuario final podrá a su entera voluntad y responsabilidad, permitir el acceso al personal que el Distribuidor designe, debidamente identificado. En el caso que el Distribuidor notifique al usuario que inspeccionará, sustituirá o dará mantenimiento a su equipo de medición y éste niegue el acceso, el Distribuidor podrá desconectar el servicio. En casos especiales, el Distribuidor deberá coordinar con el usuario final la ejecución de esta actividad en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo.

Sin embargo, cuando el Distribuidor necesite revisar las instalaciones internas del usuario final, o realizar toma de censos de carga, previo a ingresar, deberá obtener el consentimiento del usuario final y presentarle a éste la orden de trabajo. A costo del usuario final, la revisión podrá ser realizada con el acompañamiento de un ingeniero electricista o un electricista debidamente autorizado [...]

Con base en dichas disposiciones es preciso indicar que la distribuidora cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, debe efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico.

En apego a lo expuesto, la distribuidora tiene la obligación de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora que es quien tiene el recurso humano y conocimientos técnicos para investigar debidamente cuando detecte una condición irregular; y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario



pues un cobro de energía no registrada únicamente procederá si la distribuidora realizó la investigación y recopiló las pruebas de la forma en que está indicado en las normativa del sectorial.

Con fundamento en lo expuesto, debe reiterarse que el análisis efectuado por el CAU es integral pues se recopila toda la información pertinente del caso, en ese sentido, en la tramitación del presente procedimiento la comprobación de la condición irregular no se basó únicamente en la información remitida por la empresa distribuidora, sino que se realizaron los análisis necesarios a la información presentada por el usuario, inspección in situ, fotografías, históricos de consumo, entre otros.

En este caso, el CAU al analizar las pruebas recopiladas constató que había existido una instalación de una línea directa antes del equipo de medición por lo que no se registraba el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

Al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario 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.

- **Respecto que la empresa distribuidora cancele los intereses generados en tarjeta de crédito**

Debe precisarse que la Administración Pública está sujeta al imperio de la Ley; siendo, por ello, que el Principio de Legalidad es uno de sus ejes esenciales de actuación, el cual está contenido en los artículos 86 inciso 1º de la Cn. y 3 número 1 de la LPA.

Así, en la Constitución de la República se insta en el artículo 86 inciso 1º que *«Los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley»*, y el artículo 3 la LPA dispone los principios bajo los cuales debe sujetarse la actuación de la Administración Pública, siendo el primero el de Legalidad, el cual implica que *«la Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que sólo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la ley y en los términos en que ésta lo determine»*.

Ahora bien, corresponde destacar que el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET estipula que esta institución es la entidad competente para aplicar las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

En el artículo 2 letra d) de la Ley General de Electricidad se establece que la aplicación de los preceptos contenidos en dicha Ley tomará en cuenta, entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

En consecuencia, con base en dichas disposiciones y la normativa sectorial, los pronunciamientos de la SIGET, en cumplimiento con los principios de competencia y legalidad, no pueden extenderse a ámbitos fuera del marco regulatorio aplicable a la prestación del servicio público de energía eléctrica; por lo cual no alcanza ni comprende aquellos aspectos obligacionales propios de tutela de otras jurisdicciones.

Para el presente caso, a la SIGET le corresponde realizar todas las medidas necesarias para verificar que el monto a recuperar la distribuidora por una energía no registrada corresponda a lo que debió de percibir con el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió energía sin que fuera registrada.



Con fundamento en lo anterior, la SIGET carece de facultades para pronunciarse sobre el reintegro de intereses en tarjetas de crédito por ser una petición que no pertenece a la regulación del sector eléctrico.

- **Respecto a la falta de notificación a terceros interesados**

El reclamante indica que debería darse audiencia a los herederos del titular del suministro, para que comparecieran en el procedimiento administrativo y cancelaran el monto correspondiente a la energía consumida y no registrada debido a que él no residía en el inmueble.

Al respecto, el artículo 70 de la LPA, dispone que si durante la tramitación de un procedimiento se establece la existencia de interesados que puedan resultar directamente afectados por la decisión que se adopte y que no hayan intervenido en el procedimiento, se les comunicará la tramitación del expediente para que, si así lo desean, se apersonen.

No obstante, al inicio del procedimiento en el acuerdo N.º E-0125-2024-CAU se acreditó al señor xx como copropietario del inmueble y persona afectada por el cobro por condición irregular, quien durante el transcurso del trámite administrativo expresó que fue él quien pagó el monto cobrado inicialmente por la distribuidora y debido a dicho agravio económico presentó su reclamo. Debido a lo anterior no se considera que exista un tercero interesado que podría ser afectado con la decisión de esta institución.

Por otra parte, el señor Chévez Ruíz durante el procedimiento no aportó información que permitiera establecer que no residía en el inmueble durante el periodo que existió la condición irregular.

2.1.4. Titularidad del suministro

Consta en el expediente que el titular del suministro es el señor xxx, hermano del señor xxx, es el titular del suministro identificado con el NIC xxx.

Debido a lo anterior, debe recomendarse al señor xxx que realice con la distribuidora las gestiones necesarias para suscribir un contrato de suministro para establecer una relación comercial con la sociedad EEO, S.A. de C.V. que se registrará por los lineamientos establecidos en el marco regulatorio.

Entre sus argumentos menciona que trató de realizar dichas gestiones y la distribuidora se negó, sin embargo, no agregó ningún documento que compruebe lo anterior.

2.2. Análisis legal

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como



usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxx.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es



suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0130-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó una condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,672.81) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCUENTA 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.02) 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 el señor xxx canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 642.18) IVA incluido, y el monto de TREINTA Y CUATRO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.15) en aplicación al artículo 34 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-0130-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,672.81) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCUENTA 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.02) 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 el señor xxx canceló la totalidad del monto cobrado inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 642.18) IVA incluido, y el monto de TREINTA Y CUATRO



15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.15) en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

- c) Recomendar al señor xxx que suscriba un contrato de suministro con la sociedad EEO, S.A. de C.V.
- d) Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente