



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0664-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día once de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinte de marzo de este año, el señor - interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS CINCUENTA Y UNO 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 951.69) IVA incluido, 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 -.

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-0290-2024-CAU de fecha quince de abril 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 de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicar que se realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día dieciocho de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día tres de mayo del mismo año.

El día tres de mayo de este año, -, 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 vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0303-CAU-24 de fecha quince de mayo 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-0416-2024-CAU de fecha cinco de junio 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 - 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 veinticinco de junio de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día veintitrés de julio del mismo año.

El día veintiocho de junio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha dieciséis de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0204-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 observa la condición encontrada el 4 de marzo de 2024, 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 # - al momento de la inspección técnica realizada por la sociedad EEO el pasado 4 de marzo. También, se muestra la ubicación del equipo de medición instalado en pie de amigo en la fachada del inmueble del denunciante.
- En la fotografía denominada como n.º 4 la distribuidora muestra una condición anormal encontrada en el medidor. Se observa exceso de pegamento al contorno de la tapa del medidor dando la pauta que el equipo de medición fue abierto. Mediante la fotografía n.º 5 la distribuidora pretende demostrar que el sello de la tapa terminal había sido violentado. Al respecto, la distribuidora no indicó que clase de alteración realizada al referido sello.

Es importante mencionar que una de las alteraciones más frecuentes en este tipo de caso es detectada cuando los cuatro dígitos al centro del sello no coinciden con los últimos cuatro dígitos del número de sello. Sin embargo, en este caso, ambas series de números son iguales, lo cual indica que el sello no fue alterado.

En las imágenes anteriores se muestran condiciones anormales; en donde se observa un sello presuntamente alterado 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 realizó una segunda visita, 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(...)
- En fecha 7 de marzo de 2024 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # -, resultando que este registraba el consumo demandado en la vivienda con un promedio de exactitud del 54.76 %, incumpliendo con lo establecido en la normativa. Sin embargo,



al abrirlo encontró la señal de corriente de L2 cortada, 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 -, 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 4 de marzo de 2024 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n.º -), 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 del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2024. [...]

Análisis de los argumentos presentados por el usuario

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

"" (...) Que, el 4 de marzo de 2024, personal de la empresa Eléctrica de Oriente, al parecer realizó el cobro de energía mensual, y al ver el contador expresaron que no estaba contando la energía, no obstante, esa semana yo estuve de viaje y por ello, estaba apagado todo, y yo regrese hasta el 7 de marzo de 2024 al país, y el día 6 de marzo de 2024, el mismo personal de la Empresa Eléctrica(EEO), se apersono a la vivienda a hacer una inspección, y el 14 de marzo me mandaron un mensaje por medio de la aplicación WhatsApp, el cual dice: " Verificando en sistema sobre la condición irregular encontrada en su servicio, en visita realizada el día 04 de marzo se encontró manipulación interna al medidor, realizada por personas ajenas a la empresa, dicha condición ocasionaba que el medidor no registrara el total del consumo correctamente, por tal motivo se le ha realizado un cobro de la energía no registrada por el valor de \$951.69 equivalente a 3,607kwh." En razón de ello, mi persona desconoce totalmente, puesto que, la casa la compre hace mas (sic) de dos años y nunca he realizado ninguna modificación en el sistema eléctrico de la vivienda, y el cobro que la Empresa Eléctrica me esta (sic) realizando, es desproporcional e indebido, puesto que, desconozco totalmente, lo que han establecido en el informe que me mandaron por WhatsApp, así mismo, cuando el personal de la Empresa Eléctrica llego a la vivienda, expresaron que el contador, no esta (sic) contando la energía, pero ellos no sabían que todo estaba a pagado por que me encontraba fuera del país. Quisiera que me ayudaran en el caso. (...) ""

Análisis del CAU:

El cobro efectuado por la distribuidora está relacionado con una condición irregular encontrada en la vivienda el 4 de marzo de 2024 consistente en una alteración interna del equipo de medición, lo cual ocasionó que registrara menos energía de la consumida en la vivienda.

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 2024, 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 otra parte, siendo el actual propietario del inmueble, es también el responsable de lo que suceda en este.

En relación con el comentario del señor - que vive solo y que la vivienda es utilizada por las noches. De acuerdo con lo observado en la inspección *in situ* se presume que la vivienda es utilizada por una sola persona. Cabe mencionar que, la distribuidora y el personal del CAU para poder verificar los equipos eléctricos utilizados en la vivienda se tuvo que concertar una segunda visita al inmueble, debido a las ocupaciones del señor -.

En cuanto al comentario del señor - que el cobro es desproporcional e indebido. Al respecto, La distribuidora ha presentado evidencias que el equipo de medición fue intervenido por terceras personas con el fin de que no registrara correctamente el total de la energía consumida en la vivienda. La función del CAU en estos casos es la de verificar la condición expuesta por la empresa distribuidora, con el fin de determinar si los argumentos presentados por esta o por el denunciante son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o debe rectificarse.

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 - vinculado con el señor -.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

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

- Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, esta superintendencia define que, para casos donde el histórico de consumo no es congruente con la carga utilizada en el suministro; además, el censo de carga no puede ser considerado debido a que no se observa la utilización de los tres equipos de aire acondicionado en el suministro, y se cuenta con el resultado de la prueba técnica del porcentaje de desviación del equipo de medición; el método a utilizar es dicho porcentaje de desviación, tal y como está establecido en el literal f) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.
- De tal manera que el CAU establece que se utilizará para la recuperación de la energía no registrada el porcentaje de desviación dejado de registrar por el medidor determinado en la prueba de laboratorio efectuado por la distribuidora que resultó por el valor de 41.66 %, como es mostrado en la tabla # 4 del presente informe.
- Por consiguiente, el período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 6 de septiembre de 2023 al 4 de marzo de 2024, 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 341 kWh, equivalente a la cantidad de setenta y seis 07/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 76.07) 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 -, 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 3,607 kWh equivalentes a novecientos cincuenta y uno 69/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 951.69) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR 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 setenta y seis 07/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 76.07) IVA incluido, equivalente a 341 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de dos 43/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2.43) en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2024. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0416-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0204-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 veintidós de agosto de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día cinco de septiembre del mismo año.

El día cinco de septiembre de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

B. SENTENCIA

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

1. MARCO LEGAL

1.A. Ley de Creación de la SIGET

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

1.B. Ley General de Electricidad

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

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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0204-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 4 de marzo de 2024, 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 (...)

(...) En fecha 7 de marzo de 2024 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # -, resultando que este registraba el consumo demandado en la vivienda con un promedio de exactitud del 54.76 %, incumpliendo con lo establecido en la normativa. Sin embargo, al abrirlo encontró la señal de corriente de L2 cortada, 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 -, 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 4 de marzo de 2024 (de acuerdo con acta de condiciones irregulares n.º -), 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. [...]"

En cuanto a los argumentos del señor -, el CAU indicó lo siguiente:

(...) El cobro efectuado por la distribuidora está relacionado con una condición irregular encontrada en la vivienda el 4 de marzo de 2024 consistente en una alteración interna del equipo de medición, lo cual ocasionó que registrara menos energía de la consumida en la vivienda.



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 2024, 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 otra parte, siendo el actual propietario del inmueble, es también el responsable de lo que suceda en este.

En relación con el comentario del señor - que vive solo y que la vivienda es utilizada por las noches. De acuerdo con lo observado en la inspección *in situ* se presume que la vivienda es utilizada por una sola persona. Cabe mencionar que, la distribuidora y el personal del CAU para poder verificar los equipos eléctricos utilizados en la vivienda se tuvo que concertar una segunda visita al inmueble, debido a las ocupaciones del señor -.

En cuanto al comentario del señor - que el cobro es desproporcional e indebido. Al respecto, La distribuidora ha presentado evidencias que el equipo de medición fue intervenido por terceras personas con el fin de que no registrara correctamente el total de la energía consumida en la vivienda. La función del CAU en estos casos es la de verificar la condición expuesta por la empresa distribuidora, con el fin de determinar si los argumentos presentados por esta o por el denunciante son procedentes o no, y dependiendo del resultado de la investigación se determina si el cobro es correcto o debe rectificarse.

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 - vinculado con el señor -. (...)

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0204-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º -, 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 equivalente a un promedio mensual de 664 kWh, por los motivos siguientes:

(...)

- El personal técnico de EEO identificó el 4 de marzo del presente año una condición irregular en el servicio eléctrico bajo análisis; que implica la anulación de la señal de corriente en la fase "B" Dicha condición ocasionaba que el medidor solamente registrara un 54.76% del total de la energía demanda en la vivienda.
- Para cargas las a 240 voltios, debido a la condición irregular encontrada, el medidor solo lograba registrar la energía que circulaba en una de las fases. Lo anterior es debido a que, en condiciones normales, para cargas como los equipos de aire acondicionado, el equipo de medición registra el 50% del consumo de energía en cada fase, ya que la corriente demandada por equipos eléctricos se distribuye equitativamente en las dos fases.
- De acuerdo con las consideraciones de la distribuidora, la carga a 240 voltios instalada en el suministro representa un 71 % del consumo total estimado en el censo de carga de EEO.
- Es de destacar que las cargas de mayor demanda de energía en la vivienda del denunciante son los tres equipos de aire acondicionado, los cuales si se utilizaran representan un consumo estimado mensual de 1,148 kWh del total de 1,246 kWh/mes considerado según censo de carga realizado por el CAU (ver tabla n.º 1), lo restante corresponden a las cargas a 120 voltios de menor consumo.

- Es decir, los consumos registrados por el equipo de medición durante el periodo de la condición irregular nos permiten establecer que los equipos de aire acondicionado no se estuvieron utilizando los tres en dicho periodo a pesar de estar instalados en el inmueble.
- Finalmente, considerando el análisis de toda la información a la que el CAU tuvo acceso, se determina que, si bien en el inmueble se encuentran los equipos eléctricos detallados en el censo de carga que realizó EEO (tabla n.º 2), no hay evidencia de la utilización de estos de forma regular, de lo contrario se hubiera visto reflejado el 54.76 % del consumo de estos en los históricos de facturación (...)

Por lo tanto, el CAU realizó un nuevo cálculo con los criterios siguientes:

- El porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.º - equivalente al 41.66%.
- El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del seis de septiembre del año dos mil veintitrés al cuatro de marzo de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar las cantidades de SETENTA Y SEIS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.07) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más DOS 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.43) 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.

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 -.

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 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-0204-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 - se comprobó la alteración interna del equipo de medición N.º -, 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 SETENTA Y SEIS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.07) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más DOS 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.43) 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-0204-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración interna del equipo de medición N.º - 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 SETENTA Y SEIS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 76.07) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más DOS 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2.43) 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-0204-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente