**ACUERDO N.° E-0655-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día catorce de julio del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cinco de febrero del presente año, la señora XXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de SETECIENTOS CUATRO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 704.13) 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 XXXXXXXX.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0119-2021-CAU, de fecha quince de febrero de este año, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora XXXX el día dieciocho de febrero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de marzo del mismo año.

El día dos de marzo de este año, el ingeniero XXXXXXXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que cuentan con evidencia suficiente para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada.

Asimismo, indicó que anexaba en forma digital la siguiente información:

* + Órdenes de servicio.
  + Lecturas de TPL.
  + Reposición de facturas.
  + Fotografías.
  + Memoria de cálculo.
  + Censo.
  + Informe técnico.

Mediante memorando N.° M-0115-CAU-2021, de fecha cinco de marzo del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0211-2021-CAU, de fecha doce de marzo del presente año, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la señora XXXXXXXX y a la distribuidora los días dieciocho y diecinueve de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días veintiuno y veintidós de abril del mismo año, sin que las partes hicieran uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0380-2021-CAU, de fecha veintiocho de abril del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la condición que afectó el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora XXXXXXXX el día tres de mayo de este año.

El día veintiséis de mayo de este año, el CAU por medio de memorando remitió el informe técnico N.° IT-0111-CAU-21, 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 el análisis de la información que fue provista por la sociedad CAESS, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXX** se encontraron instalaciones eléctricas con el conductor neutro alterado que anulaba la referencia del medidor e ingresando de forma directa a la instalación interna de la vivienda; denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica en el suministro, siendo éstas las siguientes:

La sociedad CAESS, también presentó como prueba el acta de condición irregular número 32710, de fecha 15 de enero de 2021, en la cual estableció lo siguiente: ***“Registro de energía no se efectúa de forma correcta por existir manipulación de neutro de referencia al medidor encontrándose anulado con todo y forro de falso conector e ingresando de forma directa con 3° conductor…”*.**

Con base en las pruebas analizadas, se establece que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico; en ésta, se puede observar el punto donde se encontraba aislado el conductor neutro, y el punto de conexión donde se tomaba la referencia del neutro para las instalaciones internas del inmueble, dichas pruebas se presentan en las fotografías de la n.° 1 a la 6.

Es importante aclarar que en los equipos de medición de energía eléctrica bifilar a 120 voltios, si dicho equipo pierde su referencia (neutro) este no registra el consumo total en la vivienda o suministro.

De lo antes expuesto, se considera que la distribuidora ha aportado pruebas que permiten establecer la existencia de una condición irregular, la cual no permitía el registro de toda la energía que se demandaba en el suministro. […]

Análisis de los argumentos presentados por la usuaria

[…] Según el escrito presentado por la señorita XXXXXXXX XXXXXXXX, su primer argumento es que tiene un año aproximadamente de habitar el inmueble ya que anteriormente, a pesar de estar a su nombre, de la vivienda no se habían desalojado los antiguos habitantes; sin embargo, no agregó elementos de prueba que permitirán determinar el periodo de ocupación de la vivienda.

Por otra parte, el segundo argumento consiste en que tomando en cuenta que con fecha 27 de agosto de 2020 personal técnico de CAESS realizó el cambio de medidor y le manifestaron que la instalación se encontraba bien y que de haber existido condición irregular se tuvo que haber corregido en esa inspección.

Al respecto, se considera aceptable el argumento presentado por la usuaria, tomando en cuenta que en orden de servicio n.° 19047684, de fecha 27 de agosto de 2020, el personal técnico de CAESS realizó el cambio del medidor en el suministro y no advirtió ninguna condición irregular en el servicio; por lo que se puede establecer que antes de la referida fecha, el suministro se encontraba en condiciones normales.

Finalmente, el último argumento de la señorita XXXXXXXX es que al momento de la inspección no se estaba utilizando ningún equipo eléctrico que ayudara a determinar su demanda de energía en la cual se ha basado el censo de carga realizado por la distribuidora. Respecto a este argumento, es preciso aclarar que un censo de carga es un cálculo que se realiza con base en una estimación de consumo de los equipos instalados en el suministro y que están disponibles para su operación en cualquier momento.

Por otra parte, el censo de carga es un método que está descrito en el literal i) del artículo 5.2 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011. Este método, posee elementos subjetivos, como cualquier otro método descrito en el citado procedimiento, debido a que existen variables que pueden hacer que los resultados difieran a consecuencia de la percepción o criterios del analista que realice el cálculo. Como por ejemplo: carga que no está en uso, tiempo estimado de utilización de los equipos, entre otros.

Asimismo, los valores de potencia y tiempo de utilización empleados en un censo de carga pueden ser parámetros típicos que intentan reflejar valores medios de ese tipo de equipos, pero los valores reales difieren dependiendo del fabricante, antigüedad en su construcción entre otras. […]

Recálculo efectuado por el CAU:

[…] De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal i), se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que la sociedad CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* El cálculo a través del censo de carga realizado por el CAU, dato que permitió establecer en el suministro identificado con el **NIC XXXXXXXX**, un consumo mensual promedio de **511.00 kWh**. […]
* El período de recuperación determinado por CAESS, por una energía no registrada, es a partir del 19 de julio de 2020 al 15 de enero del 2021, equivalente a 180 días; sin embargo, tomando en cuenta que con fecha 27 de agosto de 2020 según orden de servicio n.° 19047684, personal técnico de CAESS realizó el cambio del medidor en el suministro y no advirtió ninguna irregularidad en el servicio; además, según el histórico de consumo del suministro no se identifica un cambio en el patrón de consumo del usuario hasta antes de corregida la condición irregular, que pudiera brindar una idea de la fecha en que inició tal condición; por tanto, el CAU es de la opinión que el período que la sociedad CAESS puede recuperar por una energía no registrada es del 28 de agosto de 2020 al 15 de enero del 2021, equivalente a 140 días.
* El valor y período arriba señalados, fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada en el período de recuperación comprendido entre el 28 de agosto de 2020 al 15 de enero del 2021, equivalentes a 140 días, que corresponden a la energía consumida y no registrada que puede recuperarse, que en este caso corresponden a un total de **2,138 kWh**, el cual asciende a la cantidad de **TRESCIENTOS CUARENTA Y UNO 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 341.35), IVA incluido** […]

Dictamen:

[…]

1. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas ha podido comprobar y demostrar, que en el servicio identificado con el **NIC XXXXXXXX** existió una condición irregular, que consistió en la alteración del conductor neutro de referencia del medidor ingresando de manera directa a la vivienda, lo cual impidió que el equipo de medición registrara el total del consumo demandado en dicho servicio.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de ***SETECIENTOS CUATRO 13/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 704.13) IVA incluido,*** correspondiente a un consumo de **3,937.00** kWh, que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía no Registrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC XXXXXXXX**, a nombre de la señorita XXXXXXXX.
3. De conformidad al recálculo efectuado por el CAU, la sociedad CAESS debe cobrar en el suministro con el **NIC XXXXXXXX**, la cantidad de ***TRESCIENTOS CUARENTA Y UNO 35/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 341.35),* IVA incluido**, en concepto de Energía no Registrada, más sus respectivos intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el 2021. […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0502-2021-CAU, de fecha cuatro de junio de este año, se remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXX copia del informe técnico N.° IT-0111-CAU-21 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.

El acuerdo descrito fue notificado a la distribuidora y a la señora XXXXXXXX el día nueve de junio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día catorce de junio de este año, el ingeniero XXXXXXXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al informe técnico rendido por el CAU.

Por su parte, el día veintidós de junio de este año, la señora XXXXXXXX presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

[…] Cuando recibí la carta me tomé el tiempo de leer lo informado y parece que la distribuidora asume y está especulando que utilizo los artículos las 24 horas del día y todos los artículos al mismo tiempo, no es así, también me toca salir a trabajar en el día por que el recibo de luz no es lo único que se paga en una casa, en estos meses de proceso e visto mi consumo de energía y le comparto una comparación del mes de diciembre del año 2021 al mes de abril 2021 adjuntando fotografías de recibos, los consumos se mantienen y la evaluación sigue siendo muy alta, también adjunto uno del mes de mayo del 2021.

Y según lo que consumo la multa aún sigue siendo demasiado alta $372.39 por que según lo que entiendo lo toman en base a que la distribuidora asume y especula que eso se consumió en 6 meses con una cuota de consumo de alrededor de $62 y a comparación de estos 6 meses de proceso mi consumo no se compara a lo evaluado.

Comparto la comparación de recibos por que sigo utilizando con la misma normalidad mis productos, no es un negocio es una vivienda, hago énfasis en que es una vivienda por que solo vivimos dos personas la tercera persona es irregular su estadía en el mes. […]”

Asimismo, anexó en forma digital imágenes de facturas emitidas en los meses de diciembre 2020, abril y mayo de 2021.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **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 CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el año 2021.**

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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**1.F. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19**”, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil veinte, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

1. **ANÁLISIS**
   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 XXXXXXXX**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-0111-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

[…] Con base en las pruebas analizadas, se establece que CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una alteración de la acometida del servicio eléctrico; en ésta, se puede observar el punto donde se encontraba aislado el conductor neutro, y el punto de conexión donde se tomaba la referencia del neutro para las instalaciones internas del inmueble, dichas pruebas se presentan en las fotografías de la n.° 1 a la 6.

Es importante aclarar que en los equipos de medición de energía eléctrica bifilar a 120 voltios, si dicho equipo pierde su referencia (neutro) este no registra el consumo total en la vivienda o suministro.

De lo antes expuesto, se considera que la distribuidora ha aportado pruebas que permiten establecer la existencia de una condición irregular, la cual no permitía el registro de toda la energía que se demandaba en el suministro. […]

En cuanto a los argumentos expuestos por la señora XXXXXXXX, el CAU los analizó y estableció lo siguiente:

* No agregó pruebas por medio de las cuales pudiera determinarse el periodo de ocupación del inmueble.
* Se considera aceptable el argumento relacionado a que antes del día veintisiete de agosto del 2020 no existía una condición irregular.
* Debido a las características de la carga encontrada y que no existen lecturas confiables registradas antes del 27 de agosto del 2020, el método idóneo para calcular la energía no registrada es el censo de carga.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0111-CAU-21 que existió una alteración del conductor neutro de la acometida del suministro (aislado), que impidió que el equipo de medición con un nivel de tensión de 120 voltios registrara el consumo correcto de la energía demandada en el inmueble.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular que habilita a la distribuidora a realizar el cobro de energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2021.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

El CAU estableció que era válido utilizar el método de censo de carga, sin embargo, al ser excesivos los valores considerados por la distribuidora, realizó un nuevo cálculo, basado en los criterios siguientes:

* El consumo mensual promedio de 511 kWh obtenido del censo de carga efectuado por el CAU a los equipos eléctricos instalados en el suministro.
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, comprendido del veintiocho de agosto de dos mil veinte al quince de enero de este año.

Con base a lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora puede cobrar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y UNO 35/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 341.35) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

**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 tanto la usuaria como distribuidora, 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 XXXXXXXX.

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 consistente en una alteración del conductor neutro de la acometida del suministro, que impidió que el equipo de medición con un nivel de tensión de 120 voltios registrara el consumo correcto de la energía demandada en el inmueble, pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al comprobarse técnicamente la condición irregular, la usuaria final del suministro eléctrico es el responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 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.

* 1. **ANÁLISIS SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA USUARIA**

En adición al contenido del informe técnico N.° IT-0111-CAU-21, se analizan los argumentos expresados por la señora XXXXXXXX, vinculados al cálculo de energía no registrada por la condición irregular encontrada en el servicio eléctrico, de la forma siguiente:

1. La usuaria argumenta que en el cálculo se especula que los equipos eléctricos son utilizados durante 24 horas al día y que el valor de energía no registrada es mayor a los valores consumidos durante 6 meses.

Al respecto debe indicarse que la base del cálculo de energía no registrada elaborado por el CAU, corresponde al censo de carga siguiente:

Como se observa en la tabla, la cantidad de horas de uso al día de los equipos eléctricos es de un tiempo de uso estimado máximo de 8 horas, para la refrigeradora y caja decodificadora para televisión por suscripción, encontrándose el resto de los equipos eléctricos abajo del tiempo de uso antes indicado. Por lo tanto, se advierte que carece de sustento técnico el argumento de la usuaria referido a que el cálculo de energía del CAU se realizó con base en 24 horas de uso de los equipos eléctricos.

1. Respecto al argumento que el cálculo de energía no registrada es superior a la cantidad de electricidad consumida durante los seis meses recientes, debe indicarse que el CAU optó por utilizar el método de censo de carga, por advertirse lo siguiente:
   * Los registros del medidor obtenidos antes del día 27 de agosto de 2020 no son confiables por corresponder a un medidor con funcionamiento defectuoso, el cual fue sustituido por la distribuidora.
   * Los registros de consumo del medidor posteriores a la corrección de la condición irregular, es decir, desde el día 15 de enero de 2021, están influenciados por un cambio en los patrones de consumo, que no reflejan el uso de la totalidad de equipos eléctricos instalados en la vivienda.

Además, debe señalarse que el cálculo efectuado por el CAU redujo el periodo de energía no registrada de 180 días a 140 días y redujo la estimación del consumo mensual promedio de 706 kWh a 511 kWh.

En ese sentido, se observa que la cantidad de energía que debe recuperarse equivalente a 2,138 kWh se encuentra sustentada en las pruebas técnicas aportadas por las partes y en lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, por haberse cumplido la finalidad del procedimiento administrativo de 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0111-CAU-21, esta Superintendencia se adhiere a lo dictaminado por el CAU, siendo pertinente establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX se comprobó la existencia de una condición irregular, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y UNO 35/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 341.35) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

1. **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.° IT-0111-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX existió una condición irregular que consistió en una alteración del conductor neutro de la acometida del suministro, que impidió que el equipo de medición con un nivel de tensión de 120 voltios registrara el consumo correcto de la energía demandada en el inmueble.
2. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y UNO 35/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD 341.35) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0111-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora XXXXXXXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente