**ACUERDO N.° E-0763-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veinte de agosto del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecinueve de febrero de este año, la señora +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de DOS MIL CINCUENTA Y UNO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,051.76) 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:

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

Mediante el acuerdo N.° E-0152-2021-CAU, de fecha veinticuatro de febrero del presente año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo 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 EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ los días uno y dos de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el quince del mismo mes y año.

El día quince de marzo del presente año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, 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 +++, por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada.

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

* + Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a la fecha.
	+ Copia de registro de incidencias.
	+ Copia de registros de sellos instalados en el medidor +++.
	+ Copia de orden de servicio número +++.
	+ Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden +++.
	+ Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
	+ Copia de acuse de notificación de expediente al usuario; y,
	+ Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° M-0130-CAU-21, de fecha dieciséis 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 que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0244-2021-CAU, de fecha diecinueve 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 EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ el día veinticuatro de marzo de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día veintiocho de abril del mismo año.

El día doce de abril de este año, la señora +++ presentó un escrito por medio del cual expresó lo siguiente:

[…] La EEO incumplió lo establecido en las normativas de la SIGET, porque estando yo y mis familiares en casa no se dirigieron a mi persona ni se me indico el trabajo a realizar para que yo pudiera saber y permitirle el ingreso a mi propiedad, para que se garantizara mis derechos como usuario de la empresa EEO […]

Solicito que SIGET verifique que se cumpla lo que en sus normativas establece, en referente si la EEO dejo constancia en su Acta que no se encontró nadie en la vivienda al momento de la inspección, de ser así la EEO estaría incurriendo en falsedad de información, ya que al momento de la visita yo me encontraba en la vivienda al igual que mi esposo […]

Porqué estando en mi casa al momento de la inspección el personal técnico de la EEO, no me indico que debía firmar el acta de condiciones irregulares (¿Por qué la EEO incumplió lo que dice la normativa ¿y si en el caso que la EEO manifieste que mi persona se negó a firmar. Se dejó esto indicado en el Acta como lo establece la normativa de la SIGET, de ser así la EEO realizo un acta de inspección basándose en información falsa incumpliendo lo que la SIGET establece. Si se encuentra en firma de usuario en acta y notificación de cobro realizado por la EEO solicitó se verifique la firma y se compruebe si realmente es de alguien de mi familia ya que nunca se nos ha notificado nada. […]

La EEO incumplió ya que no se me dejo copia de Acta de Inspección como lo establece la SIGET, ante este incumplimiento me hice presente con mi hijo el día 10 de abril del corriente año para solicitar información que considero que como usuario tengo derecho a recibir para poder defenderme ante el injusto cobro que está realizando la EEO por una irregularidad encontrada en mi vivienda, en respuesta a mi solicitud personal de atención al cliente de la EEO manifestó que dicha información no se me puede brindar ( como evidencias de lo antes expuesto anexo carta de solicitud de información y video) […]

Solicito a SIGET: Antes mi inconformidad con el cobro que está realizando la EEO y antes sus constantes incumplimientos a la normativa que esa distribuidora realiza a la normativa establecida por SIGET solicito. Que personal de la SIGET realice una inspección técnica exhaustiva en mi vivienda para poder verificar lo que entre la presente carta manifiesto, además solicito se me informe el día de visita para que el electricista que me realizo el trabajo que anteriormente mencione este presente y compruebe al personal de la SIGET que la corriente que dice el personal de la EEO que midió puede ser manipulada a favor de la EEO para que esta haga cobros exagerados como es mi caso, además que el en conjunto con el personal de la SIGET realice un censo de carga en mi vivienda para determinar que el cobro que me está haciendo es exagerado […].

Asimismo, anexó en forma digital lo siguiente: copia de una carta de fecha 10 de abril 2021 presentada en el Atención al Cliente CIAC San Miguel AES EEO; fotografías conteniendo datos de placa de funcionamiento de 4 equipos eléctricos y un vídeo en formato MP4 de 2:24 minutos de duración.

Por su parte, el día veintiocho de abril de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0410-2021-CAU, de fecha tres de mayo 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 +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y a la señora +++ el día seis de mayo de este año.

Por medio de memorando N.° M-0235-CAU-21, de fecha 21 de mayo de este año, el área técnica solicitó una opinión jurídica al departamento legal del CAU sobre los argumentos planteados por la usuaria.

El día primero de junio del mismo año, el departamento legal del CAU emitió el memorando N.° M-0249-CAU-21, en el cual abordó los distintos argumentos planteados por la usuaria relacionados a los supuestos incumplimientos efectuados por la distribuidora a la normativa aplicable.

El día veinticinco de junio de este año, el CAU por medio de memorando remitió el informe técnico N.° IT-0125-CAU-21, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, 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 fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a una línea directa a 240 voltios conectada antes de medición en acometida de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda de la señora de +++.

+++

Es importante mencionar que, las corrientes medidas por el personal técnico de la distribuidora EEO, presentan cierta similitud a las corrientes máximas medidas en cada una de las fases del suministro de la señora +++, por parte del personal técnico del CAU en fecha 31 de mayo de 2021 (mostradas en la imagen 1 y 2). Por lo que se puede establecer que, las corrientes medidas por el personal técnico de la EEO guardan relación con las cargas utilizadas en el suministro objeto de este informe.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario correspondiente al año 2021 [...]

Análisis del CAU sobre escrito presentado por la señora +++

[…] La señora +++ presentó un escrito en fecha 12 de abril de 2021, expresando presuntos incumplimientos de parte de la EEO a lo establecido en los artículos 4.2.1, 4.2.4, 4.2.6 y 4.2.7 del Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final […]

[…] **ANÁLISIS JURIDICO DEL CAU**

* **Sobre la inspección de la distribuidora vinculada a la condición irregular**

Respecto al argumento de la usuaria relacionado a que la distribuidora incumplió los artículos 4.2.1. y 4.2.4. por no habérsele hecho de su conocimiento el hallazgo de la condición irregular en el servicio eléctrico, durante la inspección del día 30 de enero de 2021, corresponde indicar lo siguiente:

La investigación del caso se rige por el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, en el sentido, que las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.

Respecto a los hechos probados en la investigación se advierte que en las pruebas presentadas por la señora +++ y en la documentación presentada por la distribuidora (acta de inspección de condiciones irregulares N.° +++ e Informe técnico elaborado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. vinculado al reclamo); no se puede concluir o tener certeza que al momento de la inspección se encontraban personas en el inmueble.

Debido a lo anterior, no es posible validar lo expuesto por la usuaria al no haberse comprobado su presencia en el inmueble.

Por otra parte, 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.

Bajo el contexto anterior, debe establecerse que el personal de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en la inspección efectuada el día 30 de enero de 2021 estaba realizando las actividades de verificación del suministro eléctrico que conllevan a dar cumplimiento a un proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

Por otra parte, a partir de la información recolectada y presentada por las partes, el CAU con base en los conocimientos especializados en el sector de electricidad para analizar los reclamos como el presente, determinó que en el inmueble con el suministro de energía con NIC +++ existió una condición irregular en el servicio eléctrico, mediante líneas eléctricas en derivación, instaladas antes del equipo medición.

En ese orden, es correcto que la distribuidora EEO efectuara el día 30 de enero de 2021, las acciones indicadas en los artículos 4.1.1., 4.1.2. y 4.2.5. del procedimiento, realizando la diligencia de inspección, recopilando todas las pruebas, fotografías y material correspondiente del hallazgo encontrado y levantando el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares N.° +++.

Por lo indicado, no se observa una vulneración de los derechos de la usuaria durante la inspección efectuada el día 30 de enero de 2021 en el servicio eléctrico NIC +++, por encontrarse las acciones realizadas por personal de la distribuidora apegadas al Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final.

* **Notificación de Acta de condiciones irregulares y notificación**

La señora +++ argumenta que la distribuidora no le indicó que debía firmar el acta de condiciones irregulares, ni le proporcionó una copia de dicho documento.

Al respecto, el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final dispone las notificaciones que la distribuidora debe realizar al usuario de la forma siguiente:

**“**[…] **4.2.6.** El Acta de Inspección de Condiciones Irregulares deberá ser firmada por el representante de la empresa distribuidora y por el usuario final en caso se encontrare, o en su defecto de algún familiar, dependiente o empleado de éste que sea mayor de edad. En caso de que el usuario o alguna de las personas antes mencionadas, se negare a firmar el acta mencionada, se hará constar dicha circunstancia en la misma. La firma por parte del usuario final en caso se encontrare, o en su defecto de algún familiar, dependiente o empleado de éste mayor de edad, no representa una aceptación de la condición encontrada.

**4.2.7.** La empresa distribuidora dejará una copia del Acta de Inspección de Condiciones Irregulares al usuario final, o en su defecto de algún familiar, dependiente o empleado de éste mayor de edad. En la misma se indicará fecha y horarios de atención de la agencia de la empresa distribuidora a la que el usuario final podrá acudir para que le comuniquen el resultado de la investigación.

Dicho resultado deberá ser informado al usuario en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del levantamiento del acta mencionada. […]

**5.1.** Cuando la empresa distribuidora cuente con pruebas fehacientes, de conformidad a la aplicación de este procedimiento, que demuestren la existencia de una condición irregular en el suministro de energía de un usuario final, procederá a notificarle el cálculo por la energía consumida y no facturada, el cual formará parte integrante del resultado final de la investigación. […]

**6.3.** Si el usuario no se apersona a la agencia respectiva, la empresa distribuidora deberá remitirle copia del expediente de la investigación de la condición irregular en la que se describa si existió o no la condición irregular señalada. […]

En ese sentido, se observa que el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares N.° +++ de fecha 30 de enero de 2021, solo está firmada por personal de la distribuidora que efectuó la inspección. Al respecto, debe indicarse que la firma del usuario o la ausencia de la misma no constituye un requisito de validez de dicho documento, con base en el artículo 4.2.6. del Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final.

Respecto al argumento de la usuaria que personal de la distribuidora no le dejó copia del acta de inspección de condiciones irregulares, debe señalarse que, en la documentación presentada por la distribuidora, nunca se consignó que se encontraran personas en la vivienda, por lo que es dable que notificación se efectuara posteriormente, tal como se observa en la copia de una carta de la sección de protección al negocio de la sociedad EEO, S.A. de C.V., vinculada al NIC +++ con referencia “Medidor del servicio eléctrico no registra toda la carga instalada, Irregularidad fue corregida”, en la cual se consigna:

“[…] Al verificar nuestros registros de facturación de su servicio eléctrico, detectamos el problema que señalamos en la referencia. Después del respectivo análisis se ha establecido la existencia de Cargo por Energía Bloque 9,150.00 Kwh, en concepto de energía consumida y no facturada (…) El importe de esta energía asciende a la cantidad de DOS MIL CINCUENTA Y UN 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,051.76) IVA incluido […]

También se anexa expediente del caso para dar cumplimiento al “Procedimiento para investigar la existencia de Condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final” […]”

Dicho documento posee una calcomanía de identificación de la empresa AEROFLASH de fecha 18/02/21, dicho acuse de notificación no posee firma de recepción y detalla “puerta negra casa sin pintar”.

En ese orden de ideas, debe precisarse que la notificación que la distribuidora debe realizar al usuario cuando detecte una condición irregular tiene dos finalidades: 1) Comunicar a éste el cobro que se le exige y las razones de hecho y derecho, y 2) Permitir a la usuaria que pueda ejercer sus derechos de reclamar en caso de no estar conforme con dicho cobro.

En ese sentido, al haber tenido la oportunidad la señora +++ de interponer su reclamo y obtener una investigación y revisión del cobro de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por parte de la SIGET, se comprueba que la notificación de la condición irregular cumplió su finalidad y, por tanto, no hay una vulneración a sus derechos en ese aspecto.

Además, la señora +++, haciendo uso de su derecho de defensa otorgado por esta Superintendencia en su escrito de fecha 12 de abril de 2021, expresó su posición de defensa […]

[…] **ANÁLISIS TÉCNICO DEL CAU**

* **Sobre el periodo de estabilización de los equipos de medición de corriente.**

Respecto al argumento de la usuaria relacionado con el hecho que, los equipos de medición de amperaje de gancho requieren de un tiempo de ajuste para establecer el valor correcto de la corriente medida, y que una lectura temprana cuando se ha realizado previamente un cambio de escala de una forma rápida tiende a mostrar una desviación abrupta en el valor real de la magnitud leída; corresponde indicar lo siguiente:

Lo planteado por la señora +++, es posible cuando se realizan mediciones y se cambia la escala de medición de forma abrupta, y esto es debido a la calibración y precisión de estos equipos de medición, por lo que a veces se obtienen valores momentáneos que son superiores a los reales antes de su estabilización.

No obstante, a lo anterior, no es posible validar que el hecho planteado por la denunciante haya ocurrido, y que esto haya ocasionado que se presentaran los valores de corriente instantáneas medidas por el personal técnico de la distribuidora EEO.

Por otra parte, es preciso indicar que los valores máximos de corriente demandados en el suministro (fase A=9.34 amperios y fase B=8.37 amperios); medidos por un electricista, según lo manifestó la señora +++ en su escrito, carecen de fundamento técnico, ya que no se especifica que equipos estaban funcionando en ese momento y, además, no son congruentes con los valores máximos medidos por el personal técnico del CAU, los cuales resultaron de 11.76 amperios en fase A y 20.52 amperios en fase B.

Por otra parte, tomando como base las evidencias fotográficas presentadas por la distribuidora EEO, relacionadas a las corrientes medias por el personal técnico de esa distribuidora en la línea directa a 240 voltios, encontrada en el suministro objeto de este informe (fase A=20.29 y fase B=15.02 amperios), y las corrientes máximas medidas por el personal técnico del CAU (fase A=11.17 amperios y fase B=20.52 amperios), se puede establecer que estás presentan cierta similitud y congruencias con las cargas eléctricas utilizadas en el suministro de la señora +++.

* **Sobre el censo de carga determinado por la señora +++.**

Respecto al censo de carga establecido por la señora +++ en su escrito, equivalente a 650 kWh/mes, corresponde indicar lo siguiente:

En inspección in situ que realizó el personal técnico del CAU en fecha 30 de mayo de 2021, se determinaron diferencias en algunas potencias de los electrodomésticos, así como en la cantidad, según el detalle manifestado por la señora +++ en su escrito. Dichas variaciones se presentan a continuación:

+++

Las potencias de los electrodomésticos verificadas por el personal técnico del CAU, y detalladas en la tabla anterior, son las potencias nominales de placa de cada equipo (detallados en el anexo de este informe). Es preciso indicar que el censo determinado por la señora +++, equivalente a 650 kWh/mes, no es congruente con las cargas eléctricas que encontró el personal técnico del CAU en fecha 30 de mayo de 2021, ni con los tiempos regulares de uso de los mismos.

En ese sentido, se debe de determinar que el censo establecido por el CAU, equivalente a 751 kWh/mes (mostrada en la tabla n.° 1), nos da un valor aceptable sobre el consumo real de energía consumida en la vivienda de la señora de +++.

Lo anteriormente manifestado tiene su fundamento técnico al comparar las máximas corrientes medias por el personal técnico del CAU, y las corrientes medidas por el personal técnico de la EEO; las cuales presentan cierta similitud […]

Determinación de la energía consumida y no registrada:

[…] Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integra del resultado final de la investigación, por lo que se plantean las siguientes valoraciones:

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integra del resultado final de la investigación, por lo que se plantean las siguientes valoraciones:

* El método a utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal i) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará el censo de carga determinado por el CAU, que resultó por 751 kWh, como base de la energía a recuperar.
* El cálculo del período retroactivo de recuperación de una energía no registrada corresponde a 180 días comprendidos entre el 3 de septiembre del año 2021 hasta el 30 de enero de 2021, fecha en que se normalizó el suministro, tomando como base que el periodo retroactivo debe ser considerado desde la fecha de normalización del suministro.

Con el período de recuperación y el promedio mensual señalados anteriormente, se ha elaborado el respectivo recálculo de la energía no facturada, que en este caso corresponden a un total de 935 kWh, equivalente a la cantidad de doscientos cincuenta y seis 55/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 256.55) IVA incluido […]

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro con NIC +++, consistente en una línea directa a 240 voltios, conectada antes de medición en acometida de la distribuidora, con el fin de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.
2. De conformidad con el análisis efectuado por el CAU, la cantidad de dos mil cincuenta y uno 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,051.76) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO al suministro identificado con el NIC +++, en concepto de energía no registrada, debe rectificarse.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá recuperar en el suministro de la señora +++ la cantidad de doscientos cincuenta y seis 55/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 256.55) IVA incluido, en concepto de Energía Consumida y No Registrada. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2021 […]”.
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0618-2021-CAU, de fecha cinco de julio de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0125-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 +++ el día ocho de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día dieciséis de julio de este año, el ingeniero +++, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito por medio del cual señaló que mantenía los argumentos y pruebas remitidos el quince de marzo del corriente año. Por su parte, la señora +++ no presentó documentación para ser analizada.

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 EEO, 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. **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 +++**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-0125-CAU-21, el CAU expuso lo siguiente:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a una línea directa a 240 voltios conectada antes de medición en acometida de la distribuidora, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en la vivienda de la señora de +++ […]

[…]Es importante mencionar que, las corrientes medidas por el personal técnico de la distribuidora EEO, presentan cierta similitud a las corrientes máximas medidas en cada una de las fases del suministro de la señora +++, por parte del personal técnico del CAU en fecha 31 de mayo de 2021 (mostradas en la imagen 1 y 2). Por lo que se puede establecer que, las corrientes medidas por el personal técnico de la EEO guardan relación con las cargas utilizadas en el suministro objeto de este informe.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario correspondiente al año 2021 [...]

En cuanto a la señora +++, se analizaron los argumentos y pruebas determinándose lo siguiente:

* No se cuenta con la información pertinente para definir que se encontraban personas en el inmueble el día que la distribuidora encontró la condición irregular.
* Respecto a la notificación del acta de condiciones irregulares debe destacarse los siguiente:
* Consta en el expediente una notificación de AEROFLASH de fecha dieciocho de febrero del presente año, que indica que fue entregada bajo puerta.
* A pesar de no contar con una firma de recibido dicha acta, la usuaria interpuso el reclamo con lo cual obtuvo la garantía de que el cobro de la distribuidora en concepto de ENR fuera investigado y en este caso, se ajustara lo que efectivamente podía cobrar la distribuidora en concepto de energía consumida y no registrada.
* No es posible validar el argumento sobre el tiempo de ajuste para establecer el valor correcto de la corriente medida.
* Con respecto al censo de carga, el CAU estableció de conformidad que las potencias nominales de placa de cada uno de los equipos electrodomésticos, el resultado equivale a 751 kWh/mes.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0125-CAU-21 que existió una condición irregular consistente en líneas directas conectadas en la acometida eléctrica que derivaban una corriente instantánea de 20.29 amperios desde la fase A y 15.02 amperios desde la fase B, respectivamente, lo que ocasionaba que se consumiera energía que no era registrada.

Al haberse comprobado la existencia de la condición irregular, la distribuidora está habilitada 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**

Debido a las particularidades del caso, consideró que el método idóneo para el cálculo de la energía a recuperar es el censo de carga, utilizando los factores siguientes:

* El valor de censo de carga que estableció un consumo promedio mensual de 751 kWh.
* El período de recuperación correspondiente al período del tres de agosto de dos mil veinte al treinta de enero del dos mil veintiuno.

En virtud de lo anterior, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 256.55) 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 +++.

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 conexión directa desde la acometida, con un nivel de tensión de 240 voltios, que provocaba que cierta cantidad de energía eléctrica se derivara sin ser registrada por el equipo de medición, 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 la 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 la prueba en video presentada por la usuaria**

El artículo 106 de la Ley de Procedimientos Administrativos, establece que los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán probarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y será aplicable, en lo que procediere, el Código Civil y Mercantil.

Asimismo, dispone que se practicarán en el procedimiento todas las pruebas pertinentes y útiles para determinar la verdad de los hechos, aunque no hayan sido propuestas por los interesados y aun en contra de la voluntad de éstos.

Finalmente, señala que las pruebas serán valoradas en forma libre, de conformidad con las reglas de la sana critica; sin embargo, para el caso de la prueba documental, se estará al valor tasado de la misma en el derecho procesal común.

Aplicando la disposición anterior, respecto a la prueba presentada por la señora +++, consistente en un vídeo en formato MP4 de 2:24 minutos de duración, debe indicarse que el contenido del mismo corresponde a una gestión efectuada en las oficinas de la empresa distribuidora, la cual no es conducente para desvirtuar la existencia de la condición irregular encontrada el día 30 de enero de 2021. Por tal motivo, al carecer de valor probatorio en el análisis de la condición irregular, tal elemento debe desestimarse.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0125-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, y establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó la existencia de una condición irregular, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 256.55) 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-0125-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ existió una condición irregular que consistió en la conexión de líneas directas, que provocaba que parte de la energía eléctrica se derivara y fuera utilizada en el inmueble, sin ser registrada por el equipo de medición.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 256.55) 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-0125-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET, y

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente