**ACUERDO N.° E-1664-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veinticinco de agosto del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día treinta de noviembre de dos mil veintiuno, el señor XXX, usuario del suministro identificado con el NIC XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS DIECIOCHO 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 918.34) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-0017-2022-CAU de fecha cinco de enero de este año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día once del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticinco de enero del presente año.

El día veinticuatro de enero de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó de forma digital la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Registro de incidencias.
* Registros de sellos instalados en el medidor 96972560.
* Órdenes de servicio con número 20354545 y 20384289.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20354545.
* Memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Acuse de notificación de expediente al usuario; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0067-CAU-22, de fecha veinticinco de enero del presente año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0272-2022-CAU de fecha quince de febrero 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintiuno y veintidós de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiuno y veintidós de marzo del presente año.

El día ocho de marzo de este año, el señor XXX presentó un escrito en el cual negó la presunta condición irregular y expresó que la disminución del consumo de electricidad se debe al uso de los equipos del inmueble. Por otra parte, indicó que en el mes de enero de 2019 pagó a la distribuidora energía no registrada por una condición irregular, por lo que considera que se realizó un segundo cobro por el mismo hallazgo.

Por su parte, el día catorce del mismo mes y año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0605-2022-CAU de fecha veintitrés de marzo de este año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado al usuario y a la distribuidora los días veintiocho y veintinueve de marzo del mismo año, respectivamente.

El día veintisiete de abril del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0377-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0605-2022-CAU, por la razón siguiente:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar sí, en el suministro de referencia, la condición que describe la empresa distribuidora afectó o no el correcto registro del consumo de energía eléctrica […]

Por medio del acuerdo N.° E-0913-2022-CAU de fecha seis de mayo de este año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0605-2022-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días doce y trece de mayo de este año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha treinta de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico XXX, 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 en el suministro en fecha 22 de noviembre del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, consistente en una alteración en los cables de acometida del suministro, debido a la unión de la fase de la acometida con la de carga, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo estudio: (…)

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 22 de noviembre de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora muestra en la fotografía # 3 evidencia que en el inmueble ha funcionado como una tienda.
* La distribuidora ha presentado fotografías con las que se demuestra que existió una condición irregular, al encontrar la acometida alterada debido a la unión de la fase de acometida con la fase de la carga del suministro, como se muestra en la fotografía # 4. Condición que ocasionó que una parte de la energía consumida en el suministro se derivara a través del puente.
* Además, en la fotografía # 5 se muestra que existía una diferencia de corriente con respecto a la demanda en la acometida del suministro y la registrada por el equipo de medición.
* No obstante, EEO no determinó las cargas que eran alimentadas bajo la condición irregular encontrada el 22 de noviembre del año 2021.
* Por otra parte, en los registros históricos se observa que, una vez corregida la condición irregular, el consumo presentó un incremento, lo cual indica que efectivamente la irregularidad argumentada por la distribuidora estaba siendo utilizada para que no se registrara el consumo total demandado en el suministro.

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y la recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. 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 2021. […]

Análisis de los argumentos del usuario

(…) **Argumento del usuario:**

“[…]…me dirijo a ustedes para explicar que la suma de $918.34 que la Empresa Eléctrica de Oriente me esta cobrando, no tiene fundamento pues ellos aseguran que antes del mes de Diciembre del 2021, yo estaba obteniendo energía de manera ilegal debido a que en los mese de octubre y noviembre del mismo año, yo no gaste la misma cantidad de energía de los meses anteriores y eso e (sic) debía a que mi freezer estaba descompuesto desde inicios de octubre y no tenía quien me lo reparara hasta mediados de noviembre que lo puede reparar; Ahora bien ellos cambiaron contador asegurando que yo obtenía energía de forma ilegal pero dicho consumo no varía casi nada de los meses de los meses anteriores a la descompostura de mi freezer(Junio-Septiembre) además alegan que yo tenía colocado un puente para obtener energía de manera ilegal cosa que en Enero de 2019 yo pague una multa de $331.18 sin acudir a esta institución pues los inquilinos que tuve de octubre de 2015 a diciembre de 2018, efectivamente habían colocado un puente para obtener energía de manera ilegal pero yo pague la multa y los mismos empleados de la EEO conectaron adecuadamente el suministro de energía y dicho puente no se utiliza pero esta donde y como lo dejaron los mismos empleados de la EEO. […]”

**Análisis del CAU:**

La empresa distribuidora presentó al CAU evidencias recabadas en inspección técnica de fecha 22 de noviembre de 2021, en cual se muestra que, en el referido suministro existía una condición irregular consistente en un empalme de la acometida del suministro con la fase de carga la cual afectó el registro correcto del consumo demando en el suministro.

El usuario argumenta que el bajo consumo en los meses de octubre y noviembre de 2021 se debió a que desconectó un freezer debido a desperfectos en este. No existen pruebas por parte del usuario que demuestren que esto haya sucedido; por otra parte, si no se considera en el censo de carga detallado en la tabla # 1, el consumo de un freezer (60 kWh/mes), en el suministro se hubiera registrado durante esos meses un consumo que rondaría los 367 kWh.

De acuerdo con información de la distribuidora (O/S 17558320), la condición irregular cancelada por el usuario en el mes de enero del 2019 está relacionada con el hallazgo de una línea directa conectada en la acometida del suministro y antes de medición; esta no está vinculada con la instalación de un puente eléctrico encontrado el 22 de noviembre de 2021.

**Argumento del usuario:**

“[…] Así como no se puede ser juzgado dos veces por el mismo delito, asimismo no puedo pagar dos multas por la misma falta y pueden inspeccionar mi vivienda para que corroboren que esos cables que formaban el puente en cuestión, esta sucio, con moho y telaraña, señal de que no se utiliza que los inspectores de la EEO se están aprovechando de que yo no quite esos cables de ese puente, que mis inquilinos habían colocado y que repito ya pague por ello, por cuestiones de seguridad que no tengo herramientas adecuadas para manipular dichos cables. […]”

**Análisis del CAU:**

La distribuidora ha demostrado con pruebas que la condición irregular encontrada en noviembre de 2021 es diferente a la del mes de enero de 2019. Por tanto, la distribuidora no esta cobrando nuevamente por la misma irregularidad. Los montos cobrados en concepto de ENR y la cantidad de energía no registrada recuperada, son diferentes. Todo nos conduce a determinar que se tratan de dos condiciones irregulares distintas encontradas en el suministro bajo estudio.

Con relación al comentario del usuario respecto a “cables que formaban el puente en cuestión “. Cabe señalar que en inspección efectuada por el personal técnico del CAU no se encontró evidencias de los cables mencionados por el usuario; la irregularidad encontrada por la distribuidora fue corregida ese mismo día. Tal como se observa en las siguientes fotografías:

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello, al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada, por parte de las empresas distribuidoras.

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.

El literal a) del artículo 5.2 del citado procedimiento, define uno de los métodos a utilizar para calcular la Energía no Registrada, el cual es, el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final, si bien es cierto, el procedimiento en referencia, no define qué cantidad de períodos debe tomarse o si debe ser antes o después de la normalización de la condición irregular, simplemente establece que sean registros mensuales recientes y correctos. El hecho de ser mensual se debe a que del medidor se obtienen lecturas iniciales y finales de uno o varios ciclos de facturación, obteniendo con ello valores de consumo correctos.

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 en cada caso.

* El valor de corriente registrado por la distribuidora al momento de ser corregida la condición irregular en fecha 22 de noviembre de 2021 no será considerado para el recálculo de la energía a recuperar, debido a las consideraciones antes expuestas.
* Con la finalidad de obtener un valor del consumo mensual promedio apegado a datos reales, esta superintendencia define que, para casos como este, donde no se tiene certeza de la carga no registrada en el suministro, uno de los métodos más completos para determinar o calcular la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos de consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final, considerado en el literal a) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* De tal manera que se utilizará el promedio mensual registrado en los meses de mayo a septiembre del año 2021, por un valor de 445 kWh, como base de la energía a recuperar.
* Es preciso indicar que, el consumo presentado en el suministro bajo estudio a partir del mes de octubre y noviembre de 2021, presenta una disminución considerable y luego posterior a la normalización del suministro se observa un incremento abrupto presentando un patrón de consumo similar al registrado previo al mes de octubre de 2021, definiendo claramente un periodo irregular, por lo que el tiempo de recuperación de la ENR definido previamente por la distribuidora debe de rectificarse.
* Por tanto, el período retroactivo de recuperación de la ENR corresponde a 79 días comprendidos entre el 4 de septiembre hasta el 22 de noviembre de 2021, fecha en que se normalizó el suministro.

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 EEO a recuperar corresponde a 885 kWh, equivalente a la cantidad de ciento ochenta y seis 02/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 186.02)IVA incluido (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC XXX consistente en una alteración en los cables de acometida del suministro relacionado con la unión de la fase de la acometida con la de carga formando un puente eléctrico, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de novecientos dieciocho 34/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 918.34) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR en el suministro, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a ciento ochenta y seis 02/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 186.02) IVA incluido. Además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021. […]”
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1446-2022-CAU de fecha catorce de julio de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico XXX 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 citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días diecinueve y veinte de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días nueve y diez de agosto del presente año.

El día veintiséis de julio 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 que fuera 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.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. **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 XXX**

En el informe técnico XXX, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 22 de noviembre del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, consistente en una alteración en los cables de acometida del suministro, debido a la unión de la fase de la acometida con la de carga, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo estudio (…)

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y la recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. 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 2021. […]”.

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

[…] La empresa distribuidora presentó al CAU evidencias recabadas en inspección técnica de fecha 22 de noviembre de 2021, en cual se muestra que, en el referido suministro existía una condición irregular consistente en un empalme de la acometida del suministro con la fase de carga la cual afectó el registro correcto del consumo demando en el suministro.

El usuario argumenta que el bajo consumo en los meses de octubre y noviembre de 2021 se debió a que desconectó un freezer debido a desperfectos en este. No existen pruebas por parte del usuario que demuestren que esto haya sucedido; por otra parte, si no se considera en el censo de carga detallado en la tabla # 1, el consumo de un freezer (60 kWh/mes), en el suministro se hubiera registrado durante esos meses un consumo que rondaría los 367 kWh.

De acuerdo con información de la distribuidora (O/S 17558320), la condición irregular cancelada por el usuario en el mes de enero del 2019 está relacionada con el hallazgo de una línea directa conectada en la acometida del suministro y antes de medición; esta no está vinculada con la instalación de un puente eléctrico encontrado el 22 de noviembre de 2021 (…)

La distribuidora ha demostrado con pruebas que la condición irregular encontrada en noviembre de 2021 es diferente a la del mes de enero de 2019. Por tanto, la distribuidora no esta cobrando nuevamente por la misma irregularidad. Los montos cobrados en concepto de ENR y la cantidad de energía no registrada recuperada, son diferentes. Todo nos conduce a determinar que se tratan de dos condiciones irregulares distintas encontradas en el suministro bajo estudio.

Con relación al comentario del usuario respecto a “cables que formaban el puente en cuestión “. Cabe señalar que en inspección efectuada por el personal técnico del CAU no se encontró evidencias de los cables mencionados por el usuario; la irregularidad encontrada por la distribuidora fue corregida ese mismo día. […]”

En adición a lo expresado por el CAU, debe señalarse que el usuario no presentó ninguna prueba técnica que compruebe que la disminución de consumos se vinculaba con la falta de uso de un frízer en el inmueble.

Por otra parte, corresponde establecer que el monto pagado por el usuario en concepto de energía no registrada en el mes de enero de 2019, se vincula con una condición irregular que afectó el suministro hace 2 años y que la encontrada el día 4 de septiembre de 2021, es una nueva condición por la cual la distribuidora tiene el derecho de recuperar la energía consumida y no registrada.

En ese sentido, deben declarase sin lugar los argumentos del usuario por carecer de pruebas técnicas que los respalden.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico XXX que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida mediante una conexión que formaba un empalme (puente eléctrico) entre la fase y la carga del suministro, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2021 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 la corriente promedio medida en la línea directa, debido a que:

a) No se justifica técnicamente que la corriente de 13.73 amperios era consumida de forma constante durante 12 horas diarias.

b) No es posible establecer si la corriente instantánea utilizada corresponde a una “corriente de trabajo” (nominal) o a una “corriente de arranque” de equipos eléctricos de tipo inductivo (refrigeradoras, aire acondicionado, lavadoras, ventiladores, equipos de bombeo, entre otros).

En ese orden de ideas, la vivienda posee dos frízeres, una cámara refrigerante y una refrigeradora, equipos que son de tipo inductivo, los cuales durante el proceso de arranque se caracterizan por un elevado consumo de corriente momentáneo (pico de consumo energético), el cual posteriormente disminuye y se estabiliza; dicha corriente máxima es denominada “corriente de arranque”.

Por tanto, cualquier valor obtenido de las corrientes instantáneas medida durante el arranque de un motor inductivo no puede considerarse representativa de la corriente de marcha o trabajo de los equipos eléctricos, ni se sustenta técnicamente que el máximo valor de la corriente de arranque corresponde con la energía demandada por largos periodos de tiempo.

c) Sobre las mediciones instantáneas presentadas por la distribuidora, se advirtió que en la pantalla digital del amperímetro, el gráfico de barras analógico del instrumento registró un valor menor a la corriente que muestran los “*display”* de 7 segmentos.

Lo observado permite establecer una incongruencia y falta de precisión en las mediciones realizadas a la línea directa, pues el personal de la empresa distribuidora no espero que la escala digital se estabilizara, lo cual hubiera permitido obtener una lectura de corriente coherente con la escala analógica.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El registro histórico de consumo correspondiente a los meses de mayo hasta septiembre del año dos mil veintiuno.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del cuatro de septiembre al veintidós de noviembre del año dos mil veintiuno.

Dicho período fue limitado a setenta y nueve días, debido a que en el registro histórico de consumos se observa claramente una disminución abrupta en la energía registrada a partir de los meses de octubre y noviembre de dos mil veintiuno y se identifica que posterior a la corrección de la condición irregular el consumo mensual incrementa y se estabiliza.

Por lo cual, es posible determinar técnicamente cuando inició la condición irregular que afectó el suministro.

Como resultado, el CAU estableció que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y SEIS 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 186.02) 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. **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 tanto el usuario 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, el usuario debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
  + Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
  + Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC XXX.

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

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 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. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico XXX, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y, por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la condición irregular consistente en la unión de la fase de acometida con la fase de la carga del suministro.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y SEIS 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 186.02) 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 XXX, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó una condición irregular consistente en la unión de la fase de acometida con la fase de la carga del suministro, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
  2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y SEIS 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 186.02) 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 XXX rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente