**ACUERDO N.° E-1675-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veintiséis de agosto del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintinueve de noviembre de dos mil veintiuno la señora XXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL SETECIENTOS VEINTIRÉS 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,723.58) 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 XXX.

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-1355-2021-CAU de fecha veinte de diciembre del año dos mil veintiuno, 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 la distribuidora el día veintitrés de diciembre del año pasado y cuatro de enero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día catorce de enero de este año.

El día catorce de enero del presente 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 97035339.
* Órdenes de servicio con número 20275254, 20275255, 20275259 y 20275263.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20275254.
* 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-0044-CAU-22, de fecha diecinueve de enero de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0252-2022-CAU de fecha diez 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 del mismo mes y 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, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

El día veintidós de marzo del presente año, la señora XXX presento un escrito por medio del cual manifestó su inconformidad con el cobro realizado y presento prueba documental para comprobar que a partir de la sustitución del medidor no existió el consumo que pretende cobrar la distribuidora. Anexó a dicho escrito la documentación siguiente:

* Recibos de consumo de energía eléctrica de diciembre del año 2021 a marzo del año 2022.
* Historial de facturación de los últimos ocho años.
* Informe emitido por ingeniero eléctrico sobre el cálculo de la ENR.
	1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0648-2022-CAU, de fecha treinta y uno 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.

En dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días siete y ocho de abril de este año, respectivamente.

El día veinte de abril de este año, la señora XXX presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de revisión en contra del acuerdo N.° E-0648-2022-CAU, debido a que el día veintidós de marzo de este año presentó las pruebas documentales a fin de demostrar que el cálculo de energía no registrada efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. no es conforme con la demanda de energía eléctrica consumida en su hogar.

El día once de mayo del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0418-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0648-2022-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-0945-2022-CAU fecha doce de mayo de este año, se declaró improcedente el recurso interpuesto por la señora XXX en contra del acuerdo N.° E-0648-2022-CAU, por no cumplir con los presupuestos objetivos señalados en los artículos 123 y 126 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se requirió al CAU que incorporara y analizara en el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0648-2022-CAU los argumentos y pruebas remitidas por la usuaria. Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dieciséis y diecisiete de mayo del presente año, respectivamente.

Por medio del acuerdo N.° E-1005-2022-CAU, de fecha diecinueve de mayo del presente año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0648-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veinticuatro del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha trece 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 objeto del presente informe en fecha 18 de octubre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 18 de octubre de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha presentado fotografías con las que se demuestran que existió una condición irregular, consistente en una manipulación interna en el equipo de medición, debido a la suspensión de la señal de corriente de la fase “B” y a un puente interno entre entrada y salida de la fase “A”, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro del denunciante.
* La distribuidora EEO realizó la prueba de exactitudes al equipo de medición bajo análisis, la cual dio como resultado un valor de promedio de registro de 36.02 %.

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y 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; condición que no permitió que se reflejara 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 […]”.

Argumentos presentados por la señora XXX

Como se indicó previamente, la XXX presentó un escrito en fecha 22 de marzo de 2022, con el fin de justificar su inconformidad referente al cobro facturado por la distribuidora EEO. A continuación, se efectúa el análisis de cada una de las pruebas documentales anexadas por la denunciante en el escrito antes citado.

1. **Prueba documental #1:**
2. *“[…]*

*(…) Recibos originales de energía eléctrica comprendidos dentro del período de diciembre de 2021 a marzo de 2022; con este documento probaré que, a partir de la sustitución del contador antiguo por uno nuevo, no ha existido el consumo que presuntamente se reclama ya que se especula que el consumo asciende a 1299.89 kilowatts por mes entre carga facturada y no facturada, siendo un detalle completamente desproporcional arbitrario y especulativo. (…)*



*Para lograr el consumo supuesto de 1299.89 kWh que la EEO utilizo como consumo mensual para el cálculo del periodo cuestionado hacen falta periodos de hasta 10 meses de consumo y no un mes como reclama EEO S.A. de C.V ejemplo de ello es el periodo de noviembre de 2021 a marzo de 2022 donde en 5 meses posteriores al reclamo se consumieron 551 kWh lo que equivale a un promedio mensual de 110.20 kWh equivalente a menos del 9% de los 1299.89 kWh de consumo estimado por la EEO S.A de C.V y haría falta consumir hasta 10 veces el consumo normal de la vivienda para alcanzar esa cifra especulada..*

*[…]”*

**Análisis del CAU:**

Respecto a la prueba documental de la denunciante referente al promedio mensual estimado por EEO para la recuperación de la Energía Consumida y No Registrada (ENR), corresponde indicar lo siguiente:

* El consumo promedio presentado por la denunciante por un valor de 110 kWh/mes, calculado tomando como base el consumo mensual del suministro para periodo comprendido desde el mes de noviembre de 2021 a marzo de 2022, no es un promedio con el cual se pueda desvirtuar el consumo mensual determinado por EEO.

Lo anterior es debido a que el periodo antes citado es posterior a la normalización de la condición irregular (alteración del equipo de medición); es decir no son representativos de la energía que se dejó de registrar por el equipo de medición retirado debido a la suspensión de la señal de corriente de la fase “B” y al puente entre entrada y salida de la fase “A”.

* Con la prueba de exactitudes realizada por EEO al equipo de medición bajo análisis y tomando como base lo establecido en la Metodología para el Control de Equipos de Medición emitido por SIGET contenido en el Anexo E del acuerdo 192-E-2004, si es posible determinar la energía que se dejó de registrar por el medidor retirado debido a la alteración antes citada.
1. **Prueba documental #2:**
2. *“[…]*

*(…) Copia simple del historial de facturación perteneciente al número de nic: XXX, de los últimos 8 años aproximadamente; con este documento acreditará qué el consumo de energía eléctrica, facturado previo, durante o después de dicho proceso sancionatorio los montos sean siquiera similares, a los que la empresa eléctrica cobra en el detalle que adjuntan en el procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final.*

*Cualquier periodo de 6 meses de consumo anterior al periodo cuestionado equivaldrá en promedio a cerca del 10% a 15% del monto que exige la EEO S.A de C.V por el mismo lapso, por lo que se considera que dicho cálculo se ha especulado de manera sobredimensionada.*

*(…)*

*[…]”*

**Análisis del CAU:**

Respecto a la prueba documental de la denunciante, referente al historial de facturación mediante el cual pretende sustentar que el promedio mensual estimado por EEO para recuperación de la ENR es sobredimensionado, corresponde indicar lo siguiente:

La utilización de la facturación de un suministro anterior y posterior a la normalización de un suministro de una condición irregular para desvirtuar un consumo mensual estimado para el cálculo de ENR, carece de sustento técnico cuando esta no viene acompaña con información complementaria relacionada al consumo facturado mensualmente y para el presente caso la denunciante no presento la citada información.

1. **Prueba documental #3:**
2. *“[…]*

*(…) Referente a solicitud realizada por la señora XXX, que concierne a la revisión del cálculo estimado de consumo mensual del inmueble con NIC: XXX se expone:*

* *Es necesario la revisión de la carga utilizada en el cálculo ya que la carga instalada en la vivienda se estima menor a esta.*
* *El voltaje utilizado en el cálculo no concuerda con el instalado ya que la vivienda cuenta con 240 voltios.*

*Se propone que se revise el cálculo anterior debido a las incongruencias mencionadas y se justifique el cálculo de la carga utilizada (…)*

*[…]”*

**Análisis del CAU:**

Respecto a la prueba documental de la denunciante, referente a un informe emitido por un ingeniero electricista sobre algunas incongruencias en el cálculo de ENR efectuado por EEO, corresponde indicar lo siguiente:

Sobre el primer punto planteado referente a que la carga instalada en la vivienda de la XXX es menor a la utilizada por la distribuidora, es importante aclarar que EEO para el cálculo de la ENR utilizó la sumatoria de las corrientes instantánea medidas al momento de la inspección y no la carga instalada como se menciona en el informe

Por otra parte, con respecto al segundo punto planteado referente al que el voltaje utilizado en el cálculo de EEO no concuerda con el del suministro instalado “240 voltios” es importante aclarar los siguientes puntos:

* En un inmueble donde se encuentra instalado un suministro (como el de la denunciante con un nivel de tensión a 240 voltios entre fases este posee dos niveles de tensión:
* El voltaje entre cada una de las fases y el conductor neutro es de 120 voltios (Van = 120 voltios y Vbn= 120 voltios).
* El voltaje entre las dos fases es de 240 voltios (Vab=240 voltios).
* El cálculo de la potencia activa (P) en el suministro de la denunciante se puede realizar mediante las dos fórmulas que se presenta a continuación:



Bajo el contexto anterior, el voltaje (120 voltios) utilizado por EEO para el cálculo de la ENR es aceptable ya que hizo uso de la fórmula 1 antes planteada. Por lo anterior el segundo punto planteado en la prueba documental # 3 no es una incongruencia.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la XXX en fecha 22 de marzo de 2022, se concluye que la usuaria no ha presentado argumentos con los cuales puedan ser desvirtuadas las pruebas presentadas por EEO, referente a la condición irregular encontrada su suministro en fecha 18 de octubre de 2021 (…).

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

* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, esta superintendencia define que, para casos como este donde se tiene la prueba técnica del porcentaje de desviación del equipo medidor, el método a utilizar es dicho porcentaje de desviación, tal y como está establecido en el literal f) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

Según la Metodología para el Control de Equipos de Medición emitido por SIGET contenido en el Anexo E del acuerdo 192-E-2004, el método para la determinación del registro de porcentaje promedio de los medidores electrónicos es el siguiente:



Con base a la fórmula anterior, se determina que la energía que fue consumida y debidamente registrada por el medidor es solamente el 36.88%, valor que fue calculado según el método antes mencionado aprobado por SIGET; es decir en el suministro no se estuvo registrando un 61.12 % de la energía real consumida, dicho porcentaje como resultado de la manipulación interna del equipo de medición.

* De tal manera que el CAU establece que se utilizará para la recuperación de la energía no registrada el porcentaje de desviación determinado en prueba de laboratorio efectuado por la distribuidora que es de 61.12%.
* Se determina qué, el período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 21 de abril hasta 18 de octubre de 2021. A continuación, se muestra tabla elaborada correspondiente a los valores reales de consumo en el periodo retroactivo equivalente a 180 días (…).

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 1,750 kWh, equivalente a la cantidad de cuatrocientos treinta y ocho 40/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 438.40) 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 la alteración interna del equipo medidor, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue 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 determina que la cantidad de mil setecientos veintitrés 58/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,723.58) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de ENR en el suministro, debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de cuatrocientos treinta y ocho 40/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 438.40) 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-1300-2022-CAU de fecha veintitrés de junio 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 las partes el día veintiocho de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día once de julio del mismo año.

El día seis 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, la usuaria 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 objeto del presente informe en fecha 18 de octubre de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en la alteración del equipo de medición, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.

En virtud de lo anterior, se determina, con base en la evidencia presentada por las partes y 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; condición que no permitió que se reflejara 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 […]”.

**2.1.2. Sobre los argumentos presentados por la usuaria**

En cuanto a la prueba documental presentada por la usuaria en fecha veintidós de marzo del presente año, se establece lo siguiente:

* El consumo promedio presentado por la usuaria (110 kWh mensual) no es representativo del consumo real utilizado en el suministro en cuestión, debido a que el periodo considerado es posterior a la normalización del servicio (noviembre 2021 a marzo 2022).
* La utilización de la facturación de un suministro anterior y posterior a su normalización para desvirtuar el consumo estimado para el cálculo de ENR carece de sustento técnico sino se respalda con información complementaria.
* A través de la prueba de exactitud realizada por la distribuidora ( al equipo de medición), si se puede determinar la energía que no se registró.
* Las incongruencias relacionadas al cálculo efectuado por la distribuidora, expresadas por la usuaria mediante el informe técnico presentado, no son aceptables, por las razones siguientes:
1. La distribuidora no tomó en cuenta la carga instalada en el cálculo de la ENR sino que utilizó la sumatoria de las corrientes instantáneas medidas al momento de la inspección.
2. Debido a las características del suministro, es aceptable el voltaje de 120 voltios.

Con base en lo anterior, se determina que la documentación presentada por la usuaria no desvirtúa la existencia de la condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX.

Respecto a lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico XXX que existió una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición número 96908132, generando que no se registrara la energía eléctrica consumida en el inmueble.

Asimismo, la alteración del medidor fue verificada mediante una prueba de exactitud del equipo de medición que permitió determinar que el medidor registraba un promedio de energía del 61.12%.

En ese sentido, dicha instancia técnica concluyó que 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.

**2.1.3. 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 medida en las fases “A” y “B”, debido a que:

* + Dicho método no se encuentra establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
	+ El promedio mensual de consumo de 1,300 kWh no es representativo del consumo real en el inmueble.
	+ Se consideró la sumatoria de ambas fases de la acometida y no solo la corriente que no se registró por el equipo de medición.

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

* El porcentaje de desviación del equipo de medición por un valor de 36.88%.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del 21 de abril al 18 de octubre del año 2021.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 438.40) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al 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 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, 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 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 pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, la usuaria 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 alteración interna en el equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 438.40) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al 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.

1. **HABILITACIÓN DE HORARIO LABORAL**

La Ley de Procedimientos Administrativos, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

El diecinueve de agosto de dos mil veintidós, esta Superintendencia emitió el acuerdo N.° 38-2022/GTH-ADM, a través del cual se resolvió extender el horario de atención de las 7:30 a 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año, a fin de compensar y no tomar como hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de las 7:30 a 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.

**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 alteración interna del equipo de medición 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 CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 438.40) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al 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. Hacer saber a las partes que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de las 7:30 a 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.
	2. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente