**ACUERDO N.° E-1729-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día seis de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días veinticuatro y veintiséis de noviembre del dos mil veintiuno, el XXX, usuario del suministro 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 DOS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,366.01) 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-1331-2021-CAU, de fecha trece 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 las partes el día dieciséis del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de enero del presente año.

El día diez de enero 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 la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a esa fecha.
* Registro de incidencias.
* Registros de sellos instalados en el medidor 97034984.
* Las órdenes de servicio con números 18328538, 18351394, 18356538, 18357426, 20313871, 20313873 y 20313883.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20313871.
* 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-0035-CAU-22, de fecha doce de enero del presente año, el CAU informó que que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0249-2022-CAU, de fecha nueve 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 del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiuno y veintidós de marzo de este año.

El día ocho de marzo de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0669-2022-CAU, de fecha cuatro de abril del presente año, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular 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 a la distribuidora y al usuario los días ocho y dieciocho de abril de este año, respectivamente.

El día cinco de mayo del presente año, el señor XXX, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) la Empresa Eléctrica de Oriente se está excediendo en imponer otra multa sin que se verifique cual fue el motivo por el que bajó el consumo de energía en mi lugar de residencia y es porque anteriormente yo tenía dos Aires acondicionados (…) por lo que haciendo esfuerzo económico, invertí en el cambio de dichos aires e hice el cambio a tecnología inverte: (…) me someto a cualquier tipo de inspección que se tenga que realizar en mi casa, agregando fotografías de los aires acondicionados anteriores y los actuales (…)

(…) ofrezco en calidad de testigo a mi vecina quién puede expresar que ella es la persona que recibió esta última notificación y que posteriormente me fue entregada, en cuanto a la primer notificación desconozco a quien se le entregó por lo que resulta imposible que mi persona en su momento haya podido aportar prueba alguna, por lo que solicito que a la brevedad posible se requiera informe a quien corresponda y que se solicite copia de recibido de la misma (…) de ser posible se me entregue una copia a mi persona (…)

(…) señalo como lugar para ser notificado mi lugar de residencia ubicada en colonia Santa Lucia calle el Carmen PG F -5 de la Ciudad de san Miguel y en mi correo electrónico [XXX](mailto:rayalavasquez@yahoo.com) (…)”.

El usuario adjuntó a su escrito factura del suministro identificado con el NIC XXX.

El día diecisiete de mayo del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0450-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0669-2022-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-1101-2022-CAU, de fecha dos de junio de este año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0669-2022-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día siete de junio de este año.

Por medio de memorando de fecha ocho de julio de este 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 29 de octubre del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la alteración interna del equipo de medición, consistente en la anulación de la bobina de corriente de la fase B, y en su lugar se colocó un puente eléctrico uniendo la fase B 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 29 de octubre de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha presentado fotografías con las que se demuestra que existió una condición irregular, al encontrar el referido equipo de medición con residuos de pegamento y sellos alterados, como se muestra en la fotografía # 4 y 7; además, registró una intensidad de corriente que circulaba en ambas fases de la acometida (fotografía # 6), al momento de su inspección técnica.
* También, la distribuidora en la fotografía # 5 muestra sello de tapa terminal alterado. El número impreso en la parte anaranjada no coincide con los últimos cuatro dígitos del número con que se identifica el sello.
* De acuerdo con lo anterior, EEO retiró el equipo de medición y lo revisó en su laboratorio detectando una alteración interna del medidor, consistente en la eliminación de la bobina de corriente de la fase B y la instalación de un puente eléctrico entre los bornes de dicha fase. Esto para evitar que la totalidad de la corriente que circulaba por esta fase afectada no fuera registrada por el medidor.
* En fecha 5 de noviembre de 2021 la distribuidora manifiesta que realizó en su laboratorio una verificación de funcionamiento del equipo de medición retirado con # XXX, resultando que este se encontraba funcionando con una exactitud promedio del 50.02%, debido a la desconexión de la bobina de corriente de la fase B; tal como se muestra en la fotografía # 8.
* La distribuidora EEO presentó prueba de exactitudes realizada al equipo de medición bajo análisis, en la que se demuestra que solamente un 50.02% de la energía consumida en el suministro era registrada por el medidor.

En virtud de lo anterior, se determina, en base a 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, 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. […]

Argumentos del usuario

(…) De acuerdo con copia de acuse de la notificación de los acuerdos E-0249-2022-CAU y E-0669-2022-CAU, correspondientes al periodo de apertura a pruebas y de comisión respectivamente se observa que ambos documentos fueron recibidos y firmados por la misma persona. (…)

(…) No es una multa; cuando la distribuidora evidencia y demuestra que en un suministro se ha consumido energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición del suministro la normativa le faculta a poder recuperar esta energía retroactivamente hasta por 6 meses.

(…) Referente al comentario que en el año 2021 el denunciante canceló una “multa” impuesta por la empresa, se indagó con la distribuidora y esta manifestó que no existe en sus archivos información sobre otro cobro de una ENR efectuado en dicho suministro.

(…) en lo que respecta al cambio de equipos de aire acondicionado con una tecnología más eficiente (Inverter), no se observa en los históricos de consumo mostrados en la gráfica # 1, un cambio representativo que nos indique en que tiempo se realizó dicho cambio, tomando en cuenta que estos equipos pueden tener un ahorro de energía de hasta un 70% (…)

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. (…)

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

(…)

* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, esta superintendencia define que, para casos como este donde se tiene el resultado de la prueba técnica del porcentaje de desviación del equipo de medición; el método a utilizar es dicho porcentaje de desviación, tal y como está establecido en el literal f) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* De tal manera que el CAU establece que se utilizará para la recuperación de la energía no registrada el porcentaje de desviación determinado en prueba de laboratorio efectuado por la distribuidora que resultó por el valor de 49.99%, (…)

Es preciso indicar que, la diferencia que existe entre el porcentaje de energía que fue registrada por el equipo de medición determinado por EEO (50.02%) y el CAU (49.99%), es debido a que EEO no utilizó el método establecido para la determinación del porcentaje de registro de los medidores electrónicos, contenido en el artículo 41 de la Metodología para el Control de Equipos de Medición.

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 2,155 kWh, equivalente a la cantidad de quinientos cuarenta y nueve 40 /100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 549.40) 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 una alteración interna del medidor debido a la eliminación de la señal de corriente de la fase B del medidor, 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 dos mil trescientos sesenta y seis 01/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,366.01) 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 quinientos cuarenta y nueve 40/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 549.40) 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-1461-2022-CAU, de fecha diecinueve de julio de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al usuario 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 veintisiete y veintiocho de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecisiete y dieciocho de agosto de este año.

El día ocho de agosto este año, la distribuidora 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**

El CAU en el informe técnico XXX, 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 29 de octubre del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la alteración interna del equipo de medición, consistente en la anulación de la bobina de corriente de la fase B, y en su lugar se colocó un puente eléctrico uniendo la fase B 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 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 XXX, el CAU analizó lo siguiente:

[…] De acuerdo con copia de acuse de la notificación de los acuerdos E-0249-2022-CAU y E-0669-2022-CAU, correspondientes al periodo de apertura a pruebas y de comisión respectivamente se observa que ambos documentos fueron recibidos y firmados por la misma persona (…)

(…) No es una multa; cuando la distribuidora evidencia y demuestra que en un suministro se ha consumido energía eléctrica sin ser registrada por el equipo de medición del suministro la normativa le faculta a poder recuperar esta energía retroactivamente hasta por 6 meses.

(…) Referente al comentario que en el año 2021 el denunciante canceló una “multa” impuesta por la empresa, se indagó con la distribuidora y esta manifestó que no existe en sus archivos información sobre otro cobro de una ENR efectuado en dicho suministro.

(…) en lo que respecta al cambio de equipos de aire acondicionado con una tecnología más eficiente (Inverter), no se observa en los históricos de consumo mostrados en la gráfica # 1, un cambio representativo que nos indique en que tiempo se realizó dicho cambio, tomando en cuenta que estos equipos pueden tener un ahorro de energía de hasta un 70% (…)

En adición a lo indicado por el CAU debe señalarse lo siguiente:

* Esta Superintendencia creó el reglamento “Guía para la realización de los actos de comunicación de los Acuerdo y Resoluciones emitidas por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones”, el cual es un documento complementario y acorde a las disposiciones jurídicas establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativos y el Código Procesal Civil y Mercantil para establecer los pasos necesarios para la realización de los actos de comunicación de los Acuerdos y Resoluciones emitidos por esta Superintendencia, estableciendo el articulo 6 lo siguiente:

[…] Cuando la notificación deba hacerse personalmente, el empleado de la SIGET que esté debidamente autorizado para realizar tal diligencia se apersonará al lugar señalado para ese efecto; y si encontrare a la persona que deba ser notificada, dejará constancia de la actuación en el acta respectiva.

Sí la persona no fuere encontrada, pero se constatare que efectivamente se trata de su lugar de residencia o trabajo, la diligencia se entenderá con cualquier persona mayor de edad que se hallare en lugar y haga constar su identidad […]

Teniendo presente lo establecido en dichas disposiciones, corresponde indicar que en el expediente administrativo consta que las notificaciones de los acuerdos N.° E-0249-2022-CAU y E-0669-2022-CAU fueron recibidas por el señor José Rodríguez, vecino del XXX.

Por lo tanto, la SIGET cumplió con el procedimiento establecido en la LPA y en el Reglamento “Guía para la realización de los actos de comunicación de los Acuerdos y Resoluciones emitidas por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones”.

Por otra parte, respecto a lo expresado por el usuario relacionado a que no intervino ni presentó pruebas en la tramitación del procedimiento, corresponde indicar que la SIGET tiene entre sus objetivos la protección de los derechos de los usuarios, por lo que considera pertinente establecer que en la tramitación del presente procedimiento el CAU valoró cada uno de sus argumentos en el informe técnico XXX, garantizando con ello los derechos que en su calidad de usuario le otorga el marco regulatorio.

En ese sentido, debe rechazarse la prueba testimonial propuesta por el usuario por no ser pertinente, ni conducente para comprobar la entrega de los acuerdos antes relacionados.

* El usuario no aportó ninguna prueba técnica que permita comprobar que la instalación de equipos de tecnología *inverter* incidió en la disminución del consumo de energía, pues con base en la investigación del caso se comprobó que la disminución del consumo en el servicio eléctrico se vincula con la alteración interna del equipo de medición.

Conforme a lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico XXX que existió una alteración interna del equipo de medición N.° XXX, consistente en la desconexión de la fase B de la bobina de corriente y la instalación de un puente eléctrico entre los terminales de la fase B, generando que no se registrara la energía eléctrica consumida en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el 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 sumatoria de las corrientes en ambas fases, por las razones siguientes:

1. El promedio mensual determinado es por toda la corriente demandada en el suministro; y no solo la corriente que no estaba siendo registrada por el equipo de medición.
2. No justificó el criterio para establecer un periodo de 12 horas de uso diario de los equipos.

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

* El porcentaje de desviación de la exactitud del equipo de medición N.° XXX equivalente al 48.01%;
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del dos de mayo al veintinueve de octubre del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 549.40) 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.

**2.1.3. Aclaración al usuario sobre el cobro de ENR**

En cuanto a la responsabilidad del señor Ayala como usuario del servicio de energía eléctrica por la condición irregular encontrada, debe indicarse que en el Capítulo II “Mediciones y Medidores” de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, se determina lo siguiente:

“[…] **Art.68. Aspectos generales.**

Las características técnicas de mediciones y medidores, conforme las características del servicio, son objeto de una norma específica. En este capítulo se definirá la normativa relativa a condiciones genéricas.

68.1. Punto de conexión:

A) Para clientes domiciliares o servicios que no requieran equipo auxiliar para conectar el medidor, el límite de responsabilidad Distribuidora o Comercializador - Cliente es la salida del medidor, después de la caja precintada. […]

C) El cliente es responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos de conexión a tierra y de protección de la acometida, más allá del punto de conexión. […]”

En ese orden de ideas, corresponde exponer que al haberse comprobado técnicamente la existencia de una condición irregular, 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, debe indicarse 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 consumidos.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una fracción del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo de energía no registrada no es un cobro arbitrario sin fundamento, sino la recuperación de una parte de lo que debió de percibir por el consumo efectivo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada en el suministro eléctrico debido a la condición irregular. Y dicho cobro es revisado por la SIGET en cada procedimiento de condición irregular que se tramita en esta instancia.

* 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 alteración interna del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 549.40) 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.

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 las 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 las 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 que existió una manipulación del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada.
  2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 549.40) 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. 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 las 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 al XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente