**ACUERDO N.° E-1767-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día diecinueve de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecisiete de diciembre del 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 TRES MIL NOVECIENTOS NOVENTA 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,990.15) 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-0072-2022-CAU, de fecha diecisiete de enero del presente año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinte y veintiuno de enero de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día tres de febrero del presente año.

El día tres de febrero 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 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 97036233.
* Órdenes de servicio con número 18663212, 19281059, 20349272, 20349277 y 20349286.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden 20349272.
* Memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Acuse de notificación de expediente a la usuaria; y,
* Fotografías en forma magnética vinculadas a la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0102-CAU-22, de fecha cuatro de febrero 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-0364-2022-CAU, de fecha veintidós 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 a la usuaria los días veinticinco y veintiocho de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinticinco y veintiocho de marzo de este año.

El día catorce de marzo del presente año, la señora XXX, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) a) (…) personal de la Empresa Eléctrica de Oriente, realizó el cambio del medidor, colocándose un medidor que se encuentra en una caja transparente sellada, a la cual solo ellos tenían acceso, por lo que como es posible que se hable de manipulación a dicho medidor, si las únicas personas que tenían acceso a dicha caja que salvaguarda el medidor, son los empleados de la Empresa Eléctrica de Oriente.

b) Que desde el año dos mil diecinueve hasta septiembre del dos mil veintiuno residi en la dirección en la cual se me alega la irregularidad en el suministro de energía, (…) que desde la fecha antes aludida me traslade a una nueva vivienda con suministro de energía, por la empresa eléctrica de Oriente bajo el NIC XXX, el cual puede ser utilizado de comparativo para detectar el uso de energía consumido el cual es equivalente, al pagado en los recibos enviados en las fechas en la que residí en mi vivienda anterior (…) dichos montos no varían unos de otros, poniendo mi vivienda actual a disposición (…) para que se realice inspección para determinar los electrodomésticos con los cuento; (…) anexó su vez Declaración Jurada del señor XXX, quien constata lo antes expuesto.

c) (…) desde el uno de octubre del dos mil veintiuno arrende la vivienda a la señora, XXX, quien según contrato de arrendamiento que anexo en copia certificada, dedica la propiedad para vivienda y negocio (…)

d) Considero arbitrario la atribución hecha por la empresa Eléctrica de Oriente pues en ningún momento se me informo de las inspecciones realizadas al medidor el cual se alega ha sido alterado, por lo que no hay forma de constatar que esto ha sido así porque solo personal de EEOO son los únicos que han tenido acceso al mismo, es menester hacer ver que todas las diligencias realizadas por dicha institución el cual puede tener una consecuencia para el usuario, debería ser en presencia de este, por que de lo contrario se violentan derechos constitucionales como lo sería la legitima defensa, la contradicción y la publicidad que deben tener los actos administrativos realizados por instituciones estatales, autónomas y semi autónomas, maxime si estas pueden causar un perjuicio (…)”.

La usuaria adjuntó a su escrito certificación de contrato de arrendamiento, certificación de documentos de cobro y declaración jurada del señor XXX, a fin de probar los hechos detallados en el reclamo.

El día veintiuno de marzo de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO. S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0744-2022-CAU, de fecha ocho de abril 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 a la usuaria 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 a la usuaria los días veintidós y veinticinco de abril del mismo año, respectivamente.

El día veinte de mayo de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0482-CAU-22, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0744-2022-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-1170-2022–CAU, de fecha nueve de junio del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0744-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día trece de junio de este año.

Por medio de memorando de fecha treinta de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0225-CAU-22, 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 11 de noviembre 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 11 de noviembre 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 alteración interna en el equipo de medición, debido a la suspensión de la señal de corriente de la fase “B”, 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 54.32 %.

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 de la usuaria

(…) la labor del CAU en su investigación no es la de determinar o identificar a la persona quien realiza una condición irregular en un suministro, si no la de analizar las pruebas presentadas por ambas partes, para poder determinar un incumplimiento contractual establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigentes para el año 2021. Y para este caso en particular EEO presentó pruebas fehacientes que el medidor bajo análisis había sido alterado; por lo que en el inmueble no se estuvo registrando la energía consumida correctamente. Por tanto, la distribuidora tiene derecho a recuperar energía consumida y no registrada tal como lo establece la normativa vigente. (…)

En ese orden de ideas, es preciso indicar que la señora XXX, no presentó ante esta Superintendencias pruebas que sustenten la aseveración antes descrita; por lo que esta carece de fundamentos técnico y está basada en supuestos. (…)

(…) la energía que se dejó de registrar en el servicio eléctrico, debido a la alteración interna del equipo de medición, corresponde a un periodo en el cual la vivienda era habitada por la denunciante.

En consideración a lo antes expuesto, el CAU considera que no es necesario realizar el análisis del histórico de consumo del suministro identificado con el NIC XXX solicitado por la denunciante, ya que como se mencionó anteriormente quien residía durante el periodo de la condición irregular antes citado, es la señora Flores. (…)

Es preciso indicar que el ciclo de facturación mensual del suministro bajo análisis se realiza durante los primeros 3 días de cada mes. Por lo que el primer mes de consumo de energía correspondiente al inquilino antes citado, facturado en fecha 1 de noviembre de 2021, se encuentra dentro del periodo establecido por EEO para la condición irregular debido a que esta fue detectada en fecha 11 de noviembre de 2021; es decir 41 días posterior a la fecha en que la vivienda se dio en arrendamiento, lo que indica que el nuevo inquilino también se benefició con el registro parcial de la carga demanda en el suministro. (…)

(…) la sociedad EEO S.A. de C.V. en la inspección efectuada el día 11 de noviembre de 2021 estaba realizando las actividades de verificación del suministro eléctrico que conllevan a dar cumplimiento a un proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

(…) a partir de la información recolectada y presentada por las partes, el CAU con base en los conocimientos especializados en el sector de electricidad para analizar los reclamos como el presente, determinó que en el inmueble con el suministro de energía con NIC XXX existió una condición irregular en el servicio eléctrico, consistente en una alteración interna del equipo de medición. (…)

Respecto a la presunta violación del derecho de defensa, corresponde indicar que, al haber tenido la oportunidad la señora Flores de interponer su reclamo y obtener una investigación y revisión del cobro de la sociedad EEO S.A. de C.V., por parte de la SIGET, se comprueba que no hay una vulneración a sus derechos de defensa. (…)

(…) corresponde concluir que no se ha evidenciado que en el transcurso del procedimiento se le haya vulnerado a la usuaria, la presunción de inocencia, sino al contrario se ha cumplido con el principio de legalidad, seguridad jurídica y presunción de inocencia al analizar las pruebas necesarias para la determinación de los hechos y de las responsabilidades.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la señora Flores en fecha 14 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 en el suministro en fecha 11 de noviembre 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:

$$\frac{4HL+2LL+PF}{7}=\frac{4\*51.52+2\*65.54+52.22}{7}=55.62\%$$

Con base a la fórmula anterior, se determina que la energía que fue consumida y debidamente registrada por el medidor es solamente el 55.62 %, valor que fue calculado según el método antes mencionado aprobado por SIGET; es decir en el suministro no se estuvo registrando un 42.38 % de la energía real consumida, dicho porcentaje como resultado de la alteración 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 42.38%.
* Se determina qué, el período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 15 de mayo hasta 11 de noviembre 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 974 kWh, equivalente a la cantidad de doscientos cuarenta y dos 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 242.66) 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 tres mil novecientos noventa 15/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,990.15) 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 doscientos cuarenta y dos 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 242.66) IVA incluido; además, la distribuidora podrá efectuar el cobro de los intereses generados […]”.
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1445-2022-CAU, de fecha catorce de julio del presente año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora Flores copia del informe técnico N.° IT-0225-CAU-22 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 a la usuaria 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 del presente 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 señora Flores no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO LEGAL**

 **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2021.**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente*: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**1.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 N.° IT-0225-CAU-22, 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 11 de noviembre 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. […]”.

Respecto a los argumentos de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(…) en lo que respecta al escrito presentado por la señora Flores en fecha 14 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 en el suministro en fecha 11 de noviembre de 2021. […]

En adición a lo indicado por el CAU debe señalarse la prueba testimonial propuesta por la usuaria no ser pertinente ni conducente debido que el período de la condición irregular corresponde al tiempo en el cual la señora Flores Portillo residía en el inmueble.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0225-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en la desconexión de la señal de corriente de la fase “B” del equipo de medición N.° XXX, por medio de la cual se consumía energía eléctrica y que no era registrada.

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 por no estar considerado en la norma aplicable, debido a que el promedio mensual determinado por EEO es por la sumatoria de las corrientes en ambas fases; y no solo la corriente que no estaba siendo registrada por el equipo de medición.

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 42.38%;
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada del período comprendido del quince de mayo al once de noviembre del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 242.66) 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. Argumento de la usuaria**

* **Respecto de la inspección realizada por la distribuidora**

Debe indicarse que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

(…) 4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. (…)

Con base en dichas disposiciones es preciso indicar que la distribuidora, cuando existen situaciones que hagan presumir una condición irregular, debe efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico.

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

En este punto, debe especificarse que toda la documentación recopilada por la distribuidora es analizada por la SIGET, verificando la idoneidad y veracidad de esta, con lo que se busca proteger y asegurar los derechos de los usuarios.

En este caso, al analizar las pruebas recopiladas, el CAU constató que había existido una alteración en el mecanismo interno del medidor por lo que no se registraba el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

**2.1.4. Respecto a los principios de defensa, contradicción y publicidad**

Respecto a los argumentos de la usuaria debe señalarse los siguiente:

El principio de publicidad en el procedimiento administrativo**:** se materializa en el acceso de los administrados a conocer las decisiones de la Administración que eventualmente puedan afectar sus derechos, o las diligencias programadas para atender sus reclamos y quejas.

De esta manera, en el desarrollo del principio de publicidad, la notificación de las decisiones que la Administración profiere en desarrollo de un proceso y que afectan los intereses de las partes, más que pretender formalizar la comunicación del inicio, desarrollo o agotamiento de una actuación, procura asegurar la legalidad de las determinaciones adoptadas por aquélla, toda vez que al dar a conocer sus actuaciones asegura el uso efectivo de los derechos de defensa, de contradicción y de impugnación que el ordenamiento jurídico consagra para la protección de los intereses de los administrados.

El principio de publicidad se encuentra contenido en el artículo 26 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) que determina que los actos administrativos producirán sus efectos desde que se comuniquen a los interesados.

Asimismo, en el artículo 97 de la LPA que dispone que, todo acto administrativo que afecte a derechos o intereses de las personas tendrá que ser debidamente notificado en el procedimiento administrativo.

E**l principio de defensa y contradicción en el procedimiento administrativo:** implica el derecho que tienen las partes para aportar en el proceso las pruebas conducentes que le permiten justificar o demostrar sus argumentos, así como controvertir aquellas que obren en su contra, en base a la plena igualdad que tienen las partes en sus atribuciones procesales.

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia concluye que la señora XXX tuvo conocimiento durante la instrucción de todo el procedimiento y de cada una de las etapas reguladas en la LPA y en el “Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Por lo tanto, la señora Flores Portillo tuvo desde un inicio la oportunidad de ejercer su derecho de audiencia, defensa y bajo un procedimiento legalmente establecido, que conlleva a garantizar su seguridad jurídica. En ese sentido, durante la instrucción del presente procedimiento se respetaron las garantías mínimas constitucionales de la usuaria, como son la seguridad jurídica, derecho de audiencia defensa y publicidad.

* 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, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
	+ Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
	+ Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC 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, 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 N.° IT-0225-CAU-22, 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 que impidió que el equipo de medición registrara toda la energía consumida en el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 242.66) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0225-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la alteración del mecanismo interno del equipo de medición lo que provocó que se consumiera 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 DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 242.66) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0225-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente