**ACUERDO N.° E-1856-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día treinta de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día quince de diciembre de dos mil veintiuno, el XXX, apoderado judicial con cláusulas especiales de 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 OCHENTA Y SEIS 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,086.21) 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.

El apoderado de la usuaria presentó información complementaria e indispensable para tramitar el reclamo el día cuatro de enero del año dos mil veintidós.

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-0096-2022-CAU de fecha diecinueve de enero de este año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al apoderado de la usuaria los días veinticuatro y veinticinco del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de febrero del presente año.

El día siete 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 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 XXX.
* Las órdenes de servicio con número XXX.
* Acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden XXX.
* 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-0115-CAU-22, de fecha nueve de febrero del presente año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0391-2022-CAU de fecha veintiocho 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 las partes el día tres de marzo de este año por lo que el plazo finalizó el día treinta y uno de marzo del presente año.

El día veintiuno de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

Por su parte, el día treinta del mismo mes y año, el XXX presentó un escrito indicando su desacuerdo con la presunta condición irregular, expone que las facturas mensuales del suministro no exceden la cantidad de SESENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 60.00) por lo cual considera injustificada la cantidad cobrada por energía no registrada. Adjunta a su escrito copia certificada de facturas con vencimiento entre los meses de enero a julio de 2021.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0740-2022-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 al usuario que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al apoderado de la usuaria los días veintidós y veinticinco del mismo mes y año, respectivamente.

El día veinte de mayo del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0487-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0740-2022-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-1176-2022-CAU de fecha nueve de junio de este año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0740-2022-CAU.

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

Por medio de memorando de fecha diez de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0281-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 en fecha 10 de noviembre de 2021, detallando una supuesta condición irregular en donde encontraron el sello de tapa alterado y residuos de pegamento en la orilla, tal y como se muestra a continuación:

En fecha 24 de noviembre de 2021, programaron una revisión al equipo medidor # XXX efectuada en laboratorio de la distribuidora, en la cual la pretensión era realizar una prueba de exactitud al equipo en mención, la cual no fue exitosa ya que el medidor no comunicó con equipo de prueba.

Posteriormente, verificaron internamente el medidor, encontrando que la fase “A” presentaba un puente eléctrico interno entre las borneras de entrada y salida, así como también la señal de corriente de la fase “B” estaba cortada. Todo esto se realizó con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida por la usuaria.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 10 de noviembre de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora ha presentado evidencia detallada en la fotografía n.° 5 en la cual se observa que el equipo medidor presentaba sello de tapa alterado y residuos de pegamento en la orilla de la tapa. Además, registraron la intensidad de corriente que circulaba en la acometida de la vivienda.
* La distribuidora EEO no realizó la verificación de funcionamiento al equipo de medición debido a que este no pudo comunicarse con el equipo de prueba.

Posteriormente, dentro del equipo medidor encontraron que en la fase “A” había un puente eléctrico entre las borneras de entrada y salida, además la señal de corriente de la fase “B” había sido cortada; acción ejecutada por terceras personas con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.

En virtud de lo anterior, se concluye con base en la evidencia presentada por EEO que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo medidor, condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda; siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021. […]

Análisis de argumentos del apoderado de la usuaria

[…] Como parte del periodo de apertura a prueba, notificado al usuario mediante el acuerdo E-0391-2022-CAU. En fecha 30 de marzo del presente año el XXX, apoderado de la señora de Romero presentó un escrito en el cual manifestó, entre otros puntos, lo siguiente:

**Argumento del usuario:**

“”” […] la cantidad de dinero que pretende la sociedad EEO S.A. de C.V., de parte de mi representada no están dentro del marco de legalidad, ya que presento los recibos que la misma Sociedad le ha facturado en el año dos mil veintiuno… […]”””

El XXX, anexó fotocopias certificadas de las facturas notificadas por EEO y canceladas por la usuaria de enero a julio del 2021.

**Análisis del CAU:**

En fecha 10 de diciembre del año 2021, la distribuidora EEO notificó a la usuaria el cobro por la cantidad de USD 3,086.21 en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro de la señora de Romero. Ahora bien, el referido cobro está amparado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, y es función de esta superintendencia verificar que la normativa se cumpla.

Por otra parte, las fotocopias de facturas presentadas solamente demuestran que en el suministro se ha estado cancelando un consumo registrado por el medidor, no así, la energía que se consumió fuera de medición debido a la condición encontrada por la distribuidora en fecha 10 de noviembre de 2021. De acuerdo con lo verificado en laboratorio al revisar al interior del medidor, este poseía un puente eléctrico entre las borneras de entrada y salida de la fase “A” así como también la señal de la corriente de la fase “B” había sido cortada, debió a estas acciones, no se registró el total de la energía demandad en el este suministro.

**Argumento del usuario:**

“”” […] con tale (sic) recibos certificados pretendo probar que en el año dos mil veintiuno la tarifa que mi representada ha cancelado a dicha sociedad EEO, no ha excedido de los setenta dólares de los Estados Unidos de América, por tanto (sic) el monto que se le atribuye a mi representada es injustificable de parte de la Sociedad E.E.O. S.A. de C.V. […]”””

**Análisis del CAU:**

Como se mencionó previamente, la facturación cancelada por la usuaria no representa en este caso en particular una prueba de descargo que en el suministro no existiera una condición irregular que estaba afectado el correcto registro del consumo en el medidor. Ahora bien, el incremento del monto facturado en el mes de diciembre de 2021 se debe a que en dicha facturación se anexo el cobro de una energía no registrada relacionada con la irregularidad encontrada por EEO en el referido suministro.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por el XXX, notificado en fecha 30 de marzo de 2022, se concluye que no se han aportado pruebas que fundamenten técnicamente argumentos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro de la señora de Romero, en fecha 10 de octubre de 2021. […]

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

(…) 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.

Cabe destacar que, al observar las corrientes registradas por el personal técnico de EEO, mostradas en la fotografía n.° 6, se observan balanceadas, lo cual es congruente con lo verificado por personal técnico del CAU en la visita *in situ* donde se encontró que el tablero eléctrico general del suministro en análisis posee las cargas para un nivel de tensión de 240 VAC, por lo tanto, nos permite concluir que el consumo demandado por dichas las cargas no fue correctamente registrado debido a la alteración interna del equipo medidor.

Por otra parte, debe destacarse que los consumos promedios que se muestran posteriores a la normalización del suministro no reflejan el consumo de los equipos eléctricos, estimados en el censo de cargas por el personal técnico del CAU; es decir posterior a la eliminación de la condición irregular no se observa un consumo representativo de las cargas detalladas en la tabla n.° 1.

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:

* El registro de corriente instantánea obtenido por la distribuidora en fecha 10 de noviembre de 2021 no será considerado para el recálculo de la energía a recuperar, debido a las consideraciones antes expuestas.
* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, la Superintendencia define que, para casos como este, donde no se tiene certeza de cuál era la carga no registrada en el suministro, es recomendable emplear el método de censo de cargas establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* De tal manera que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado por el CAU que fue de 1,062 kWh (…)
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 14 de mayo al 10 de noviembre de 2021, fecha en que se normalizó el suministro.

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 5,161 kWh equivalente a la cantidad de mil trescientos veinticinco 65/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,325.65)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 establece que la cantidad de tres mil ochenta y seis 21/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,086.21) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de una energía no registrada en el suministro de la señora XXX debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de mil trescientos veinticinco 65/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,325.65) 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-1651-2022-CAU de fecha veintitrés de agosto de este año, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0281-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 al apoderado de la usuaria los días veintiséis y treinta de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días nueve y trece de septiembre de este año.

El día treinta y uno de agosto de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad.

Por su parte, el día trece de septiembre de este año, el XXX, presentó un escrito expresando lo siguiente:

[…] prueba técnica (pericial), y de ellas adjuntaron por la Sociedad EEO, fotografías supuestamente del equipo de medición número: XXX, instalado en la vivienda de mi representada.

Sin embargo por tratarse de prueba técnica, era pertinente que para esas pericias, estuviese presente mi representada, y advertida de tal prueba, pudiese oponerse, con la presencia de un experto, en ese tipo de análisis; sin embargo, el procedimiento realizado por el CAU, careció de esa oposición y contradicción de mi representada, o en su caso de su representante legal, pero solo estuvo la Sociedad demandada, realizando a su conveniencia lo pertinente para establecer que mi representada alteraba el tablero eléctrico general del suministro, ubicado en la vivienda de mi representada.

Así las cosas, el Dictamen que como Superintendencia se ha elaborado, en el cual se admite que la Sociedad EEO debe presentar nuevo documento de cobro, en donde se incluirá la cantidad a recuperar, de parte de mi representada; para esta representación representa un agravio de interés patrimonial, pues la manera de ofrecer prueba de parte de la Sociedad demandada, sin mediar la parte demandante, es contraria a derecho y contradice lo señalado por el artículo 312 del Código Procesal Civil y Mercantil; pues dicha prueba pericial estuvo alejada de una contradicción de nuestra parte, y que probablemente sea conocida por Instancia jurisdiccional, para alegar la nulidad de la misma por el motivo expuesto […]”

Por lo cual solicita que la prueba técnica presentada por la distribuidora no sea considerada por ser prueba ilícita al no haberse diligenciado conforme a las normas generales sobre la prueba, determinadas en el Código Procesal Civil y Mercantil, pues considera que la misma violenta el principio de igualdad procesal de las partes, legalidad, defensa y contradicción.

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 N.° IT-0281-CAU-22, el CAU expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 10 de noviembre de 2021, detallando una supuesta condición irregular en donde encontraron el sello de tapa alterado y residuos de pegamento en la orilla (…)

En virtud de lo anterior, se concluye con base en la evidencia presentada por EEO que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo medidor, condición que no permitió que se registrara el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda; siendo esto un incumplimiento, por parte de la usuaria, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021. […]”.

En cuanto a los argumentos del XXX, apoderado judicial con cláusulas especiales de la señora XXX, el CAU en el informe técnico indicó lo siguiente:

[…] En fecha 10 de diciembre del año 2021, la distribuidora EEO notificó a la usuaria el cobro por la cantidad de USD 3,086.21 en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro de la señora de Romero. Ahora bien, el referido cobro está amparado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, y es función de esta superintendencia verificar que la normativa se cumpla.

Por otra parte, las fotocopias de facturas presentadas solamente demuestran que en el suministro se ha estado cancelando un consumo registrado por el medidor, no así, la energía que se consumió fuera de medición debido a la condición encontrada por la distribuidora en fecha 10 de noviembre de 2021. De acuerdo con lo verificado en laboratorio al revisar al interior del medidor, este poseía un puente eléctrico entre las borneras de entrada y salida de la fase “A” así como también la señal de la corriente de la fase “B” había sido cortada, debió a estas acciones, no se registró el total de la energía demandad en el este suministro (…)

Como se mencionó previamente, la facturación cancelada por la usuaria no representa en este caso en particular una prueba de descargo que en el suministro no existiera una condición irregular que estaba afectado el correcto registro del consumo en el medidor. Ahora bien, el incremento del monto facturado en el mes de diciembre de 2021 se debe a que en dicha facturación se anexo el cobro de una energía no registrada relacionada con la irregularidad encontrada por EEO en el referido suministro.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por el XXX, notificado en fecha 30 de marzo de 2022, se concluye que no se han aportado pruebas que fundamenten técnicamente argumentos que desvirtúen las pruebas proporcionadas por EEO, referente a la condición irregular detectada en el suministro de la señora de Romero, en fecha 10 de octubre de 2021. […]

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0281-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición por medio de la cual se impidió el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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 la corriente instantánea medida en las fases A y B de la acometida, debido a que:

* 1. El método utilizado por la distribuidora no se encuentra regulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
	2. No se justifica técnicamente que la sumatoria de corrientes instantáneas de las fases A y B por 50.82 amperios era consumida de forma constante durante 12 horas diarias.
	3. No es posible establecer si la corriente instantánea utilizada corresponde a una “corriente de trabajo” (nominal) o a una “corriente de arranque” de equipos eléctricos de tipo inductivo (refrigeradoras, aire acondicionado, lavadoras, ventiladores, equipos de bombeo, entre otros).

Asimismo, el CAU verificó que la vivienda posee tres aires acondicionados y una bomba de agua, equipos que son de tipo inductivo, los cuales durante el proceso de arranque se caracterizan por un elevado consumo de corriente momentáneo (pico de consumo energético), el cual posteriormente disminuye y se estabiliza; dicha corriente máxima es denominada “corriente de arranque”.

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

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

* El valor de censo de carga estableció un consumo promedio mensual de 1,062 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada comprendido entre los días catorce de mayo al diez de noviembre del año dos mil veintiuno.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL TRESCIENTOS VEINTICINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,325.65) 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 del apoderado de la usuaria**

El apoderado de la usuaria expresó los argumentos siguientes:

* Detalla que la usuaria no estuvo presente durante la prueba de verificación de funcionamiento del medidor, incidencia que considera vulneró el derecho de controvertir dicha prueba técnica.

Sobre este punto, corresponde indicar que el “Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final”, determina las disposiciones aplicables a la inspección y recopilación de prueba técnica, siguientes:

(…) 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. (…)

4.2.3. Una vez realizada la inspección se elaborará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, cuyo formato es un anexo que forma parte integrante de este procedimiento. En dicha acta, se deberán describir las condiciones encontradas en la inspección, y todas las pruebas que contribuyan a comprobar la condición encontrada: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes.

Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, dentro del presente procedimiento, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada.

4.2.4. Si al momento de efectuar la inspección, el personal de la empresa distribuidora no encuentra al usuario final o persona responsable en el sitio del suministro, dicha circunstancia se hará constar en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares. En este caso, la empresa distribuidora no podrá realizar las pruebas de comprobación de exactitud del equipo de medición y/o mediciones; sin embargo, si fuere posible recabar algún otro tipo de prueba relacionada con una condición irregular, la distribuidora podrá recolectar los elementos necesarios para la conservación de esa prueba. (…)

4.2.8. En el caso de que en la inspección, se determine que es necesario realizar una comprobación o examen de las condiciones del equipo de medición en un laboratorio, quedará asentado en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares y se realizará como se describe en el capítulo 4.3. de este procedimiento. (…)

4.3.2.1. Especificar en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, las razones por las cuales se retirará el medidor.

Para asegurarle al usuario final la continuidad del servicio de energía eléctrica, la distribuidora deberá instalar un nuevo medidor.

4.3.2.2. El medidor retirado deberá ser re-sellado de su tapa de vidrio y terminal con sello distinto al existente, anotando el código del mismo en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares; y deberá ser trasladado al laboratorio de la empresa distribuidora. (…)

4.3.3.1. La empresa distribuidora deberá hacer del conocimiento al usuario final la fecha, hora y lugar en que se realizará el examen del medidor en sus laboratorios, a fin de que éste evalúe si comparece al examen citado.

4.3.3.2. El informe de laboratorio deberá contener el detalle de las generales del medidor, el número de los sellos de seguridad colocados a éste, y de los sellos nuevos cuando hayan sido reemplazados, los resultados de las pruebas efectuadas, comprobación del estado físico y exactitud del equipo de medición, descripción de las condiciones encontradas y su efecto en el registro del equipo de medición y la conclusión del técnico que realizó la prueba.

4.3.3.3. Este informe de laboratorio, será firmado por el personal de la empresa, el usuario final o responsable si se encontraran presentes. En vista que es opción del usuario asistir al examen del medidor en los laboratorios del distribuidor; dicha diligencia podrá realizarse con o sin la presencia del usuario. En todo caso, la firma por parte del usuario final no implica la aceptación de los resultados de dicho informe.

Adicionalmente, una vez finalice dicha diligencia probatoria, la distribuidora entregará o enviará copia del informe de laboratorio, anexo al resultado final de la investigación, al usuario final; y al Centro de Atención al Usuario cuando éste lo solicite. (…)

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, 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 la imagen anterior se observa un extracto del acta de condiciones irregulares N.° XXX que detalla que el medidor número XXX, con sospecha de manipulación interna, fue retirado del suministro para realizar verificación de funcionamiento del medidor (VFM) en el laboratorio de la distribuidora. Por lo cual, se observa que las acciones técnicas de la distribuidora se encuentran apegadas a lo determinado en los artículos 4.1.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.8 y 4.3.2.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En la fotografía N.° 6, se observa que al momento que fue retirado del suministro el medidor número XXX, poseía una lectura de 6,896 kWh registrados.

Asimismo, se constata en la verificación de funcionamiento del medidor número XXX, que el equipo poseía una lectura de 6,896 kWh registrados, lo cual permite establecer que el medidor fue resguardado de forma óptima desde que fue retirado del suministro hasta el día que se efectúo la prueba de funcionamiento del equipo, por lo cual se observa que la distribuidora dio cumplimiento a los artículos 4.3.2.2. y 4.3.3.2 del procedimiento en referencia.

Por otra parte, con el examen del medidor número XXX en el laboratorio de la distribuidora, debe exponerse 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.

Adicional a lo anterior, debe reiterarse que al análisis efectuado por el CAU es integral pues se recopila toda la información pertinente del caso, en ese sentido, en la tramitación del presente procedimiento la comprobación de la condición irregular no se basó únicamente en el examen efectuado al equipo de medición en el laboratorio, sino que también en la inspección, fotografías, históricos de consumo, entre otros.

Por otra parte, en el presente caso, el XXX, apoderado judicial con cláusulas especiales de la señora XXX, interpuso su reclamo ante esta Superintendencia, el cual se tramitó aplicando lo regulado en la Ley de Procedimientos Administrativos y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En ese entendido, la señora XXX, por medio de su apoderado, tuvo la oportunidad que la SIGET efectuara una investigación y revisión del cobro de la empresa distribuidora, con lo cual se le ha garantizado y protegido los derechos que en su calidad de usuaria le otorga el marco regulatorio.

No obstante, la distribuidora debe crear mecanismos para garantizar la efectiva notificación a la usuaria de la fecha y hora que realizará el examen del medidor en su laboratorio, tal como se establece en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* Expone que la distribuidora realizó la condición encontrada para establecer que se había alterado el tablero eléctrico general del suministro.

Respecto al argumento que la distribuidora alteró el tablero eléctrico general del suministro, se advierte que dicha afirmación carece de sustento legal y técnico, pues dicha incidencia no fue observada, ni descrita en ninguna parte del dictamen técnico del caso, asimismo, se ha comprobado fehacientemente que la condición irregular que afectó el suministro corresponde a una alteración del mecanismo interno del medidor número XXX, mediante la desconexión de la fase “B” del receptor de señal electrónica y la instalación de un puente eléctrico entre las borneras de entrada y salida de la fase “A”.

En ese sentido, dicho argumento debe ser declarado sin lugar, por ser meramente especulativo y no estar sustentado en ninguna prueba técnica presentada.

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.

* Que se excluya la prueba técnica aportada por la distribuidora, debido a que considera que se vulneró el principio de igualdad procesal de las partes, legalidad, defensa y contradicción determinada en el Código Procesal Civil y Mercantil.

Respecto a la solicitud que no sea considerada la prueba técnica de la verificación de funcionamiento del medidor por no haber sido diligenciada con base en el Código Procesal Civil y Mercantil.

Habiendo abordado el argumento del examen del equipo de medición en el laboratorio, analizaremos los argumentos sobre la presunta vulneración a los principios de legalidad, igualdad, defensa y contradicción en el procedimiento administrativo.

**Principio de legalidad en el procedimiento administrativo**: en la LPA se determina que es el pleno sometimiento de las acciones de la Administración Pública al ordenamiento jurídico, de modo que solo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la Ley y en los términos en que ésta lo determine.

En ese sentido, se observa que cada etapa del procedimiento administrativos se ha sometido a lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos y al Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final. Asimismo, cada resolución administrativa fue oportunamente notificada tanto a la distribuidora como al apoderado de la usuaria, a quienes se les otorgó en plazo legal pertinente para ejercer su derecho de defensa.

En ese sentido, no existe vulneración al principio de legalidad en el procedimiento administrativo.

**Principio** **de igualdad, 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, con base a la plena igualdad que tienen las partes en sus atribuciones procesales.

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia concluye que el 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, el XXX 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 su representada, como son la seguridad jurídica, derecho de audiencia defensa e igualdad.

En adición a lo anterior, es pertinente señalar que durante el procedimiento administrativo se efectuaron todas las pruebas técnicas pertinentes y útiles para determinar la verdad de los hechos.

En ese sentido, no existe vulneración a los principios de igualdad, defensa y contradicción en el procedimiento administrativo.

* 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 usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye 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 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, la usuaria 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0281-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 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 MIL TRESCIENTOS VEINTICINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,325.65) 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-0281-CAU-22, 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 MIL TRESCIENTOS VEINTICINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,325.65) 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-0281-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo al XXX, apoderado judicial con cláusulas especiales de la señora XXX, y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente